

سلسلة المعلومات والحاسب الإلكتروني
محضر السلسلة، دكتور شوقي سالم

سريّة ومال المعلومات

المفاهيم - البناء - الإدارة

مواجهتنا آنذاك سريّة المعلومات في مراكز الحاسبات الإلكترونية

تأليف
هال ب. بيكر

ترجمة

عبد الفتاح الشاعر
مركز المعلومات
وزارة النفط - الكويت

مراجعة وتقديم

الدكتور / شوقي سالم

أستاذ تكنولوجيا المعلومات (غير المتفرغ)
كلية الآداب - جامعة الإسكندرية



سريّة ومال المعلومات

المفاهيم - البناء - الإدارة

مواجهته انشاك سريّة المعلومات في مراكز الحاسبات الإلكترونية

تأليف
هال باب بيكر

ترجمة

عبد الفتاح الشاعر
مركز المعلومات
وزارة النفط - الكويت

مراجعة وتقديم

الدكتور / شوقي سالم

أستاذ تكنولوجيا المعلومات (غير متفرغ)

كلية الآداب - جامعة الإسكندرية





هذه الترجمة العربية لكتاب :

INFORMATION INTEGRITY

A STRUCTURE FOR ITS DEFINITION AND MANAGEMENT

المؤلف

دخل مجال الحاسب الالكتروني سنة ١٩٥٩ مع شركة جنرال الكتريك في ديترويت/ميتشجان — وعمل منذ ذلك الحين كمبرمج/ محلل نظم ، واخصائي برامج اتصالات البيانات ، ومخطط انتاج ، وشغل مؤخراً وظيفة كبير مستشاري إدارة المعلومات بمؤسسة ADVANCED COMPUTER TECHNIQUES CORP. في فينكس / أريزونا .

وقد أسهم بالكثير من المؤلفات في مجال هذه الصناعة ، وظهرت أعماله في العديد من كبرى الدوريات ومنها «COMPUTER DESIGN» «DATA COMMUNICATION» وهو مؤلف كتاب . «تحليل مهام شبكات المعلومات» .

«FUNCTIONAL ANALYSIS OF INFORMATION NETWORKS» الذي يمثل دفعة قوية في طريق بناء متطلبات شبكة المعلومات وفقاً لقدراتها . ويعتبر المؤلف وجهاً بارزاً في المؤتمرات الرئيسية التي عقدت في هذا المجال بالإضافة إلى محاضراته القيمة التي شملت بلدان أوروبا واسكندنافيا والمملكة المتحدة واستراليا .

المترجم

- * حصل على ليسانس الآداب — جامعة القاهرة عام ١٩٦٣ .
- * عمل منذ تخرجه في المجالات المختلفة للترجمة وبخاصة في المجالات الفنية والصناعية والهندسية .
- * بدأ خبرته العملية في هيئة قناة السويس بمصر إلى أن انضم إلى العمل بمركز المعلومات بوزارة النفط بالكويت عام ١٩٧٧ وحتى الآن .
- * له ترجمات رائدة في مجال المعلومات منها :
- تخطيط وانتاج المواد السمعبصرية ١٩٨٣ .
- المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات ١٩٨٤ .
- * نشرت له العديد من القصص القصيرة والدراسات الأدبية في الصحف والمجلات العربية إضافة إلى ترجمات علمية واقتصادية .

المراجع

- من مواليد جمهورية مصر العربية ويحمل الجنسية المصرية . حصل على ماجستير فى المكتبات والمعلومات عام 1973 ، ودكتوراه المعلومات البزولية عام 1982 . زميل معهد علماء المعلومات بالانجلترا وعضو الجمعية الأمريكية لعلوم المعلومات فى الولايات المتحدة ، وشارك بنشاط فى الجمعيات والاتحادات الدولية الآتية : IFLA - FID - MLA - ASIS - MAGB - IITR - ASLIB .
- تشمل خبراته العلمية العديد من المناصب الإقليمية والدولية ، ويعمل حالياً رئيساً لمجلس الإدارة والعضو المنتدب لمركز الإسكندرية للوسائط الثقافية والمكتبات وكذلك استاذاً غير متفرغ فى قسم المكتبات والمعلومات — كلية الآداب — جامعة الإسكندرية والمشرف على المكتبة المركزية لجامعة الاسكندرية ، كما عمل مستشاراً فنياً لمدة عام فى مشروع إحياء مكتبة الإسكندرية القديمة .
- يشارك فى العديد من هيئات التحرير للمجلات العالمية فى مجال المعلومات ومنها : مجلة علوم المعلومات (JIS) إنجلترا — مجلة المايكروكمبيوتر لإدارة المعلومات (MIM) بالولايات المتحدة الأمريكية — مجلة المستخلصات الدولية فى المكتبات والمعلومات (LISA) بالانجلترا — المجلة الدولية للمعلومات والتوثيق (IFID) هولندا .
- تقلد العديد من المناصب الدولية المميزة فى مجال المعلومات من أهمها " منظم الخجمع الانتخابي لدول العالم الثالث IFLA - TWCC " — " رئيس الهيئة الإقليمية لمنطقة شمال أفريقيا والشرق الأدنى FID / NANE " — "عضو المجلس التنفيذي للاتحاد الدولي للتوثيق والمعلومات" (فيد)

- " رئيس ومستشار خاص للجنة الدائمة لمنطقة آسيا والاقيانوسيا - IFLA
- RSCAO " - عضو وعضو مراسل للجنة الدائمة للمكتبات الطبية والبيولوجية -
- أفلا - عضو اللجنة الدولية لبحث المعلومات وحرية التعبير IFLA - CAIFE " -
- عضو الكونسرتيوم الدولي للتصنيف العشري العالمي ، وقد عمل مستشاراً فنياً لكثير من الهيئات العربية والدولية مثل اليونسكو - اليويدو - الالكسو - منظمة الصحة العالمية - الجامعة العربية .
- عمل عضواً للهيئة الاستشارية الدولية للمؤتمر السنوي للمعلومات المباشرة الثالث عشر والرابع عشر والخامس عشر في لندن .
- عمل محاضراً في معظم الدورات التدريبية المتطورة في العالم العربي خاصة في مجال تقنية المعلومات وصناعة المعلومات ، وقام بالتدريس لمدة سبع سنوات في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بالكويت ، وفي الدراسات العليا بقسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب - جامعة الإسكندرية .
- له إنتاج أدبي غزير ومشهود له في مجال تقنية المعلومات اشتمل على خمس أعمال مرجعية شاملة - ثلاث عشر كتاب - اثنين وأربعون مقالة في دوريات محكمة - وعشرات التقارير والأبحاث والدراسات وشارك حتى الآن في أكثر من ستين مؤتمر وندوة إقليمية ودولية .
- مؤسس " منحة الدكتور شوقي سالم لأخصائي المكتبات والمعلومات بالعالم العربي " وهي منحة دائمة ترعاها كل من " أفلا " و " فيد " لتدريب مهني عربي لمدة أسبوعين في الولايات المتحدة أو أوروبا علي تقنية المعلومات المتطورة .

المحتريات

الصفحة

١٥	مقدمة المراجع
١٧	مقدمة المؤلف
٢٣	١ — الباب الأول : تمهيد
	تعريفات مصادر إدارة المعلومات .
	تعريفات انتهاك « كمال المعلومات » .
	اتجاهات في إدارة المعلومات .
٣١	٢ — الباب الثاني : بيئة إدارة المعلومات
٣٣	٢ — ١ الفصل الأول : تطوّر شبكة المعلومات .
٣٣	٢ — ١ — ١ التطوّر المادي .
٣٦	٢ — ١ — ٢ التطوّر المنطقي .
٣٨	٢ — ١ — ٣ مهام إدارة المعلومات .
٤٢	٢ — ٢ الفصل الثاني : استراتيجية إدارة المعلومات .
٤٢	٢ — ٢ — ١ خيارات مكونات النظام .
٤٤	٢ — ٢ — ٢ بنية إدارة المعلومات .
٥١	٢ — ٣ الفصل الثالث : مجتمع المستخدمين .
٥١	٢ — ٣ — ١ المستخدمين من الأفراد .
٥٢	٢ — ٣ — ٢ المستخدمين من الأجهزة .
٥٥	٢ — ٤ الفصل الرابع : تأثيرات التقنية .
٥٤	٢ — ٤ — ٢ معالجة المعلومات .
٥٦	٢ — ٤ — ٢ معالجة الشبكة .

٥٧	٢ — ٤ — ٣ معالجة قاعدة البيانات .
٥٩	٣ — الباب الثالث : حدود «كآل المعلومات» .
٦١	٣ — ٥ الفصل الخامس : مصادر إدارة المعلومات .
٦٣	٣ — ٥ — ١ المكونات .
٧٣	٣ — ٥ — ٢ المعلومات .
٩٠	٣ — ٥ — ٣ الأفراد .
٩٥	٣ — ٥ — ٤ الخدمات .
٩٩	٣ — ٦ الفصل السادس : انتهاك «كآل المعلومات» .
١٠١	٣ — ٦ — ١ الاسترجاع .
١٠٤	٣ — ٦ — ٢ التغيير .
١٠٦	٣ — ٦ — ٣ فقدان .
١٠٩	٣ — ٦ — ٤ الامتخدام .
	٤ — الباب الرابع : إدارة «كآل المعلومات»
١١٣	٤ — ٧ الفصل السابع : تحديد وتحليل المخاطر .
١١٦	٤ — ٧ — ١ معايير تحليل المخاطر .
١٢٣	٤ — ٧ — ٢ تحديد المستوى الحالي لظهور المخاطر .
١٣٨	٤ — ٨ الفصل الثامن : تدابير الكمال المادية .
١٣٩	٤ — ٨ — ١ التحكم في الدخول إلى الموقع .
١٤٧	٤ — ٨ — ٢ منشآت التخزين .
١٥٢	٤ — ٨ — ٣ النقل .
١٥٤	٤ — ٨ — ٤ تكرار المصادر — في الموقع .
١٥٧	٤ — ٨ — ٥ مصادر الاسناد — خارج الموقع .

- ١٦١ ٤ — ٨ — ٦ أجهزة الترميز .
- ١٦٥ ٤ — ٨ — ٧ اختبار الكمال .
- ١٦٧ ٤ — ٨ — ٨ صيانة المصادر .
- ١٦٨ ٤ — ٨ — ٩ التخلص من المصادر غير الضرورية .
- ١٧٥ ٤ — ٩ الفصل التاسع : تدابير الكمال المنطقية .
- ١٧٦ ٤ — ٩ — ١ اعتبارات تدابير كمال البرامج والنظم .
- ١٩٠ ٤ — ٩ — ٢ تصنيف المعلومات .
- ١٩٤ ٤ — ٩ — ٣ التوثيق .
- ١٩٧ ٤ — ٩ — ٤ عمليات الأفراد .
- ٢٠٢ ٤ — ٩ — ٥ القوانين واللوائح والسياسات .
- ٢٠٤ ٤ — ٩ — ٦ إدارة مصادر المعلومات .
- ٢٠٨ ٤ — ١٠ الفصل العاشر : إجراءات الاستعداد لمواجهة الكارثة
واستعادة النشاط
- ٢١٠ ٤ — ١٠ — ١ تقييم الاستعداد لمواجهة الكارثة .
- ٢٢٤ ٤ — ١٠ — ٢ اعداد خطط الاستعداد لمواجهة الكارثة واستعادة
النشاط .
- ٢٣٠ ٤ — ١٠ — ٣ اعتبارات النظام الموزع .
- ٢٣٢ ٤ — ١٠ — ٤ اجراءات استعادة النشاط .
- ٢٥٠ ٤ — ١٠ — ٥ الاعتبارات الاستراتيجية والتكتيكية لاجراءات
استعادة النشاط .
- ٢٥٣ ٥ — الباب الخامس : الموجز
- ٢٥٥ ٥ — ١١ الفصل الحادي عشر : التحديات الكبرى .
- ٢٥٦ ٥ — ١١ — ١ البيئة المتغيرة .

- ٢٥٧ ٥ — ١١ — ٢ تعريف هوية الأفراد .
- ٢٥٨ ٥ — ١١ — ٣ تعريف هوية الجهاز .
- ٢٥٩ ٥ — ١١ — ٤ تعريف هوية الاجراء (البرنامج) .
- ٢٦٠ ٥ — ١١ — ٥ تقنية الترميز .
- ٢٦١ ٥ — ١١ — ٦ التعريف في بيئة النظام الموزع .
- ٢٦٥ ٥ — ١١ — ٧ تجزئة اجراءات التعريف .
- ٢٦٦ ٥ — ١١ — ٨ وسائل الاختبار والتشخيص .
- ٢٦٧ ٥ — ١١ — ٩ المشاكل الاجتماعية والقانونية .
- ٢٦٩ ٥ — ١١ — ١٠ التدقيق في بيئة الحاسب الالكتروني .
- ٢٧٠ ٥ — ١١ — ١١ أساليب تطوير النظام والتطبيق .
- ٢٧٠ ٥ — ١١ — ١٢ توحيد تقنية تدابير «كّال المعلومات» .
- ٢٧١ ٥ — ١١ — ١٣ التعليم .

٦ — الباب السادس : ملحق : مخطط استبيان مسح «كّال المعلومات» . ٢٧٣

- ٢٧٦ ٦ — ١ معلومات عامة .
- ٢٧٨ ٦ — ٢ التحكم في الدخول إلى الموقع .
- ٢٨٢ ٦ — ٣ الاستعداد لمواجهة الكارثة/استعادة النشاط .
- ٢٩٠ ٦ — ٤ اجراءات الأفراد .
- ٢٩٢ ٦ — ٥ إدارة المنشآت التي تضمّ المرافق .
- ٢٩٤ ٦ — ٦ «كّال المعلومات» المنطقي .
- ٣٠٣ ٦ — ٧ التدقيق وتطوير برامج التطبيق .
- ٣٠٦ ٦ — ٨ التقيّد بالقوانين .
- ٣٠٦ ٦ — ٩ تغطية وثيقة التأمين .
- ٣٠٩ ٦ — ١٠ التطبيقات الحرجة .

الكشاف .

وخوفاً من اللبس أو الإبهام الذي قد يصاحب هذا المصطلح الجديد «كإل المعلومات» فقد أضفنا لفظ «سرية» على العنوان ليعطي المفهوم المطلوب منه .

أما موضوع الكتاب ، فقد وقع الاختيار عليه لأنه فريد من نوعه حديث في بياناته وأفكاره ، فلم يسبق تناول اجراءات مواجهة انتهاك سرية وإل المعلومات بهذا الشكل العلمي المستفيض والعميق ، وتبيان مكانم الضعف — في أي نظام للمعلومات — التي يمكن عن طريقها التسرب أو التسبب في انتهاك «كإل المعلومات» ، وتحديد التدابير الوقائية التي يجب على مراكز الحاسبات الاللكترونية اتباعها توقيماً لأي اجراء من اجراءات الانتهاك ، وكذلك تحديد المخاطر التي قد يسببها انتهاك «كإل المعلومات» سواء كان ذلك أثناء تخطيط وتصميم النظام أو أثناء تنفيذ النظام أو في ثنايا مستقبل النظام .

ونظراً لأن سرية المعلومات وأساليب انتهاكها تعتبر من المجالات المشوقة لأي قارئ والملفتة لأي مطلع بحيث تقرأ بشغف شديد ، ورغم هذا الشغف والاهتمام فإنها تنسى بعد الانتهاء من قراءتها ، ولذلك فإننا نحرص على مطالبة كل من يقرأ هذا الكتاب بدوام التذكر لكل اجراءات مواجهة انتهاك «كإل المعلومات» التي نقدمها في هذه الترجمة العربية لتكون نبراساً لمراكز الحاسبات الاللكترونية، حتى يمكنها تفادي مشاكل وعقبات لا حصر لها تؤثر بالتالي على خدمات نظام المعلومات بشكل فعال ومكلف .

وكذلك ندعو القارئ العربي إلى استيعاب المصطلحات العربية الجديدة المقدمة في ثنايا هذا الكتاب، والتي أوجزت على شكل كشاف دقيق في آخر الكتاب شاملة للمقابل الاجنبي حتى يتضح المفهوم الكامل من الترجمة العربية .

ونأمل أن تكون هذه الترجمة — في هذا المجال الحديث — لبنة عربية جديدة واطافة محسوسة إلى الانتاج الفكري في مجال المعلومات، حفاظاً على توفير نظم معلومات ذات أداء فعال ومؤثر لخدمة مجتمعات المستفيدين في الوطن العربي .

وفقنا الله لما فيه الخير

الدكتور شوقي سالم

الإسكندرية في 1998

مقدمة المؤلف

يتسع مصطلح «كآال المعلومات» ليشمل عدداً من المجالات التي سبق أن عولجت بصورة مستقلة نوعاً ما . ومن بين هذه المجالات :

- ١ - الأخطاء العفوية والألغاءات غير المتعمدة أثناء تجهيز المعلومات للإدخال على الحاسب الالكتروني .
 - ٢ - الأجراءات الخاطئة وغير الوافية المستخدمة في إدارة المعلومات سواء خارجياً أو في الحاسب الالكتروني .
 - ٣ - فقدان أو تغيير المعلومات بسبب عطل الآلة أو خلل البرنامج .
 - ٤ - فقدان قدرات إدارة المعلومات نتيجة لكارثة تصيب مركز الحاسب الالكتروني .
 - ٥ - الألتقاط غير المأذون وسوء استخدام مصادر إدارة المعلومات .
- وتنقسم أهداف أي مدخل شامل إلى مشاكل «كآال المعلومات» إلى شقين :

- ١ - التأكيد على مقدرة البنية المختارة لإدارة المعلومات على تجميع ، ومعالجة ، واختزان ، وتوزيع المعلومات بصورة دقيقة وكاملة .
- ٢ - التأكيد على مقدرة هذه البنية على التصدي لأي انتهاك لـ «كآال المعلومات» سواء كان عارضاً أو متعمداً .

وتكتشف معظم أخطاء أو مشكلات تصميم وإنشاء نظم إدارة المعلومات أثناء مرحلة الاختبار أو أثناء التشغيل . وقد تطفو العقبات المنظورة على السطح

بسرعة ، بينما تظل باقي المشكلات التي تسهم بالنصيب الأوفر في احتمالات انتهاك «كآال المعلومات» خافية حيث أن تأثيرها على العمليات العادية ضئيل ومحدود — إن كان لها تأثير على الاطلاق — ولن تظهر بوضوح إلا بعد أن يقع الضرر .

وعندما نحاول تحديد نقاط الضعف أثناء عمليتي التصميم والانشاء ، تواجهنا مشكلة ضرورة التعمق في دراسة جميع المجالات التي تحمل في طياتها احتمالات الضعف . ولقد اتجهت الأساليب السابقة إلى التعرف على المخاطر الكامنة في كل من المجالات الخمس المذكورة آنفاً ، ومن ثم وضع التدابير الوقائية التي تناسب مشكلات بعينها دون ادراك للعلاقة الوثيقة التي تربط بينها جميعاً . أضف لذلك أن كثيراً من تلك التدابير الوقائية لم تستخدم إلا بعد بلوغ مرحلة التشغيل الكامل ، مما قد يشكك في قيمتها وفي مدى اسهامها في الكمال الكلي في أي منشأة .

وإذا أردنا طرح مشكلة «كآال المعلومات» بشكل توثيقي، فإننا نحتاج بداية إلى توفر العناصر التالية :

١ — تحديد البنية التي تعرف بوضوح مصادر إدارة المعلومات من حيث وظائفها وعلاقاتها فيما بينها .

٢ — تحديد نقاط الضعف في «كآال المعلومات» وعلاقتها بمصادر إدارة المعلومات .

٣ — وضع مجموعة التدابير اللازمة لحماية «كآال المعلومات» حتى يمكن الانتقاء منها، واستخدامها حيثما كان ذلك مناسباً .

٤ — وضع مجموعة اجراءات متناسقة من أجل :

— تحديد مخاطر انتهاك «كآال المعلومات» ، القائمة منها والاحتملة مستقبلاً .

— تقييم واختيار التدابير المناسبة لحماية «كآال المعلومات» .

— اجراء القياس والمحافظة على فعالية التدابير الوقائية المختارة .

ويقدم هذا الكتاب مدخلاً يلمّ بتلك العناصر ويحيط بكل ما يرتبط بها . وإذا كانت مادته أرضاً مألوفة للعاملين في معالجة البيانات ، إلا أن تنظيمها

وتوحيدها من منظور «كآال المعلومات» يعتبر أمراً جديداً يعطي الكتاب بُعداً مميزاً .

وقد ركزنا عند وضع الكتاب على المستوى العملي حتى يتاح للقارئ المتخصص وغير المتخصص أن يحصل على رؤية شاملة لمشكلة «كآال المعلومات»، بالإضافة إلى أن تركيزنا الشديد على المشكلة واستراتيجية الحل — بدلاً من الاستغراق في دقائق التفاصيل الفنية — يجعل هذا المدخل قابلاً للتطبيق في أي منشأة بصرف النظر عن خيارات حجم الحاسب الالكتروني ونظامه والشركة التي انتجته .

ويعرض الكتاب خطوة أولى منطقية يفيد منها الذين يواجهون مشكلة «كآال المعلومات» لأول مرة، علماً بأنه توجد مؤلفات عديدة أخرى تكفلت باستكشاف الاعماق البعيدة للمفاهيم التي نعرض لها . وقد تم تبويب الكتاب بحيث يسهل استنباط قائمة مراجعة كاملة لأية مجالات حيوية تتطلب مزيداً من الاستقصاء أو الدراسة المتأنية . كذلك فإن اتساق مستوى تغطية المفاهيم المؤلفوة وغير المؤلفوة، وأحداث انتهاك «كآال المعلومات» العفوية والمتعمدة، وما يرتبط بذلك من توفير التدابير الوقائية إنما يؤدي في الواقع إلى الاطمئنان التام حيث تم بالفعل التعرف على جميع المجالات المراد استكشافها .

ولإلى جانب تعريف بيئة إدارة المعلومات، ومكان الضعف في «كآال المعلومات»، يقدم الكتاب تغطية واسعة لاجراءات تقييم واختيار وتنفيذ تدابير حماية «كآال المعلومات». وقد ناقشنا هذه الاجراءات أيضاً على المستوى العملي نظراً لأن هدفنا النهائي يتركز على عرض المفهوم وكذا البنية التي تجسده بصورة شاملة . ومثال على ذلك : تنظيم وتشكيل فريق عمل يختص بـ «كآال المعلومات»، وتحديد اختصاصات أعضاء الفريق، ووضع خطة الاستعداد لمواجهة الكارثة، وخطة استعادة النشاط بعد الكارثة، بالإضافة إلى مجموعة متكاملة من الاسئلة التي يمكن استخدامها لمسح المستويات الحالية لـ «كآال المعلومات» في المنشآت القائمة فعلاً .

وتتطلب مشكلة «كآال المعلومات» كثيراً من الوعي والدعم على جميع مستويات المنشأة . فإذا لم تجد دعماً من الادارة العليا، فلن يتوفر لها التمويل

المناسب. وإذا لم يساندها مطورو النظام والتطبيق، فسوف تخلو حصيلة عملهم من أية تدابير وقائية ملائمة. وإذا أعرض عنها موظفو التشغيل وجماعة المستفيدين، فلن يكون هناك قبول ولا تقيد بهذه التدابير الوقائية .

وأحد الأهداف الرئيسية للكتاب أن نقدم في عمل واحد تعريفاً بالمشكلة ومدخلاً لأساليب حلها يسهم في الارتقاء بالوعي والدعم المطلوبين . ولتحقيق هذا الهدف، ركّزنا على متطلبات المجموعات التالية :

- * الإدارة العليا المسؤولة عن جميع مصادر إدارة المعلومات في المنشأة .
- * المديرون في كل موقع من مواقع نظام المعلومات .
- * المستشارون والعاملون في مجال أمن و «كّال المعلومات» .
- * المدققون من داخل وخارج المنشأة .
- * مستشارو الإدارة المختصون بنظم المعلومات .
- * مصمّمو نظم المعلومات وتطبيقاتها .
- * مصمّمو مكونات الأجهزة وبرامج ونظم الحاسب الالكتروني .
- * الجهات التشريعية المسؤولة عن وضع قوانين تختص بأمن و «سرية المعلومات» .
- * رجال القانون المختصون بالاجراءات القضائية في مجالي الأمن والسرية .
- * المجتمع الأكاديمي وطلاب الجامعة والدراسات العليا في علوم الحاسب الالكتروني .

ويتكوّن الكتاب من ستة أبواب فيما يلي عرض موجز لكل منها :

الباب الأول «تمهيد» نتعرف منه على الاتجاهات التي تتحكم بصورة مباشرة في تشكيل بيئة إدارة المعلومات في الثمانينات، وتتراوح بين النمو السريع في الشبكات الموزعة، وبين دمج الترجمة الرقمية للصوت في عمليات شبكات المعلومات. ونناقش فيه مستوى اعتماد المنشأة على مصادر معلوماتها، ومستوى «كّال المعلومات» الذي ينبغي المحافظة عليه من وجهة نظر الذين يطلبون التقاط المعلومات والذين يوفرّون لهم عملية الالتقاط. ونخلص إلى تحديد أربع فئات لمصادر إدارة المعلومات وأربع احتمالات لانتهاك «كّال المعلومات». وبه كذلك مصفوفة لإيجاد العلاقة بين المصادر والاحتمالات توضح البنية الأساسية التي اركز

عليها باقي الكتاب .

ويقدم الباب الثاني تعريفاً ببيئة إدارة المعلومات، فبعد استعراض موجز لتطور مكونات الأجهزة والنظم والبرامج، نناقش المهام الأساسية المشتركة في جميع استراتيجيات إدارة المعلومات وعلاقتها بفلسفة المنشأة ككل، وبمجموعة المستفيدين الذين نخدمهم. ثم نختم بتقييم أثر التقدم التقني المتوقع على البيئة .

ويقدم الباب الثالث تعريفاً بالفتاات الأربعة لمصادر إدارة المعلومات وهي : المكونات، والمعلومات، والأفراد، والخدمات. وتمثل صور التزاوج بين تلك المصادر بعد اختيارها وتنفيذها وصيانتها في المنشأة مجموع قدرات هذه المنشأة لإدارة معلوماتها. ثم نتبعها بالفتاات الأربعة التي تشكل احتمالات لضعف وانتهاك «كمال المعلومات» وهي : الاسترجاع، والتغيير، والفقدان، والاستخدام، مع مناقشة ارتباط كل منها بفتاات المصادر. وقد كانت الأفاضة في تفاصيل الباب الثالث ضرورة لفائدة المختصين بانتقاء وتحديد اجراءات «كمال المعلومات» حتى تتوفر لهم رؤية شاملة للبيئة .

ويبدأ الباب الرابع بمناقشة الاجراءات المطلوبة لتحديد مخاطر الانتهاك، وتقييم أثرها على مصادر إدارة المعلومات، مع تحديد صور التزاوج التي تناسبها من بين تدابير «كمال المعلومات». ثم نناقش المجموعتين الرئيسيتين من تدابير الكمال : المادية والمنطقية. ونختم بمناقشة الاجراءات التي تتطلبها خطط الاستعداد لمواجهة الكارثة واستعادة النشاط في مركز الحاسب الالكتروني .

ويعتبر الباب الخامس بمثابة تلخيص للمفاهيم التي عرض لها الكتاب من خلال محاولة استكشاف عدد من التحديات الباقية أمام تطور إدارة المعلومات، وتحديد مستويات «كمال المعلومات» المقبولة في البيئة والمحافظة عليها وذلك من حيث الحاجة الشديدة إلى الاعتراف بها وتوجيهها وادماجها بطريقة منظمة في استراتيجيات ادارة المعلومات .

وننتهي إلى الباب السادس الذي يتمثل في ملحق وحيد لهذا الكتاب يضم مجموعة متناسقة من الاسئلة التي يسترشد بها عند الاعداد لتقييم المستوى الحالي لـ «كمال المعلومات» في المنشأة. وقد تم ترتيب هذه الاسئلة بالتوازي مع أهداف الاسلوب الذي اقترحنه في الفصل السابع بشأن تنظيم فريق عمل «كمال المعلومات» .

البَابُ الأوَّلُ

مقدمة

يتضمن «كآال المعلومات» خاصيتان مميزتان :

الأولى : القدرة على تجميع ومعالجة واختزان وتوزيع المعلومات بصورة دقيقة وكاملة، وفي الوقت المناسب .

الثانية : القدرة على التصدي لأي ضعف أو انتهاك لـ «كآال المعلومات» سواء كان عارضاً أو متعمداً . ويُنتهك «كآال المعلومات» بعدة طرق وعلى عدة مستويات في المنشأة. ويتراوح الاحتمال ما بين أخطاء صغيرة نسبياً تقع أثناء تجميع وتجهيز المعلومات قبل ادخالها في مصادر مؤتمنة (AUTOMATED RESOURCES) وبين انقطاع تام لقدرات إدارة المعلومات نتيجة لفقدان المصادر. وبينما تعتبر معظم أحداث الانتهاك غير متعمدة باعتبارها ناجمة عن نقص في الاجراءات، لكننا مع ذلك لا يجب أن نتجاهل احتمالات الانتهاك المتعمدة .

ويعرض الكتاب أربع احتمالات تكمن فيها مخاطر الانتهاك أثناء : الاسترجاع والتغير والفقدان والاستخدام ، وفقاً لعلاقتها بالفئات الأربعة لمصادر إدارة المعلومات. وتشتمل المصفوفة الناتجة لربط هذه العلاقة على أحداث للانتهاك المتعمد وغير المتعمد. وفيما يلي تعريف بالاحتمالات الأربعة للانتهاك «كآال المعلومات» .

١ — الاسترجاع : هو عملية اقتناء المصدر، ويقتصر مبدئياً على المعلومات سواء كانت في شكل إجراءات (برامج) أو بيانات. والمقصود بالاسترجاع اقتناء نسخة من المعلومات بينما تظل النسخة الأصلية ضمن مصادر إدارة المعلومات .

٢ — التغيير : هو عملية تعديل المصدر، وقد يمتد تأثير هذا التعديل ليشمل المكونات أو المعلومات (إجراءات أو بيانات)، أو الأفراد، أو الخدمات .

٣ — الفقدان : هو زوال أو تعديل المصدر بحيث لا يعود له وجود مادي يؤدي من خلاله دوره في بنية إدارة المعلومات بالمنشأة .

٤ — الاستخدام : هو عملية الوصول إلى مصادر إدارة المعلومات واستعمالها في أغراض استرجاع، و/أو تغيير المعلومات (إجراءات أو بيانات)، أو ادخال المعلومات للمعالجة و/أو الاختزان. ويختلف الاستخدام عن الاسترجاع في أن المصادر قد تكون بعيدة جداً عن المستفيدين .

وتعتبر غالبية الأحداث التي تقع ضمن دائرة المجالات الاربعة المذكورة أنشطة عادية، أي أنها تشكل جزءاً من عمليات التشغيل اليومي للمنشأة ومصادرهما. لكن احتمال الانتهاك يظل قائماً إذا لم ينفذ الحدث بصورة مناسبة، أو كان التحكم والرقابة غير سليمين أو كان نفس الحدث محظوراً. وإذا أردنا تحقيق مستوى مقبول من «كمال المعلومات»، فإننا نحتاج قبل كل شيء إلى زيادة مستويات الوعي والفهم والمساندة. ونقدّم في هذا الكتاب منهجاً عملياً ومتناسقاً يؤدي إلى تحقيق هذا الهدف. فإذا نظرنا إلى أحداث الانتهاك المتعمد من هذه الزاوية، فسوف نراها جزءاً من المشكلة الكلية لـ «كمال المعلومات»، إذ أن دمج هذه الأحداث في المشكلة الكلية، ومعالجتها من هذا المنظور إنما يوفر عدداً من المميزات منها :

* الشمول : يوفر هذا المدخل تعريفاً تاماً بكل مصادر إدارة المعلومات وما يكمن فيها من احتمالات ومخاطر الانتهاك، مما يقلل نسبة الأخطاء غير المتعمدة .

* سهولة تحديد وتحليل المخاطر : يصبح من الممكن تحديد المخاطر المحتملة بجميع أنواعها، وكذا الإجراءات المضادة التي تناسبها، بسهولة أكبر.

* دمج تدابير الكمال : تصير تدابير الكمال جزءاً عضوياً من مصادر

وعمليات إدارة المعلومات بدلاً من أن تظل مجرد اضافات لاحقة، مشكوك في فعاليتها .

* **تقييم الأثر :** يمكن تقييم أثر تدابير «كإل المعلومات» على نظم وتطبيقات الانتاج العاملة بصورة أدق .

* **الصيانة :** تجرى صيانة (بمعنى تطوير) تدابير «كإل المعلومات» باعتبارها أحد عناصر نمو واستخدام وتعديل النظام/ التطبيق، وذلك على عكس اعتبارها حدثاً منفصلاً لاحقاً على بدء مرحلة التشغيل .

تتسم مشكلة المحافظة على «كإل المعلومات» في بيئة إدارة المعلومات المؤتمتة بنفس القدر من تعقيد نظم الحاسب الالكتروني والبرامج المستخدمة. ومنذ عشرين عاماً خلعت، أفرزت التقنيات سريعة التطور — للنظم شديدة المركزية الموجهة إلى المعالجة الحزمية — شبكات المعلومات الموزعة التي أصبحت شائعة في عالم اليوم . ويمكن أن نتبين مدى نمو اعتماد العمل في المنشآت الحديثة على تلك الشبكات من خلال عدد من الاتجاهات الواضحة، ومن أبرزها :

١ — **زيادة قواعد البيانات المباشرة :** وذلك لتلبية احتياجات المعلومات في المنشأة عن طريق تحسين القدرة على تسجيل الحاضر وتحليل الماضي والتنبؤ بالحالة المستقبلية للمنشأة ومن العناصر الرئيسية لهذه القدرة توفير كميات هائلة من المعلومات المباشرة (On - Line) .

٢ — **توزيع مصادر نظام المعلومات :** انتشار مصادر معالجة البيانات وقاعدة البيانات من خلال توزيعها على مواقع عديدة منفصلة جغرافياً من أجل تلبية الاحتياجات المتنامية للمستخدمين .

٣ — **ازدياد عدد المستخدمين :** أصبحت مصادر إدارة المعلومات قابلة للالتقاط بسهولة أكبر عن طريق استخدام منافذ اتصال زهيدة التكلفة — وتشمل مجموعة المستخدمين اليوم كل مستويات المنشأة ابتداء من رئيس مجلس الادارة وحتى أدنى مستويات الافراد المشاركين بها .

٤ — **زيادة استخدام مهام اتصالات البيانات :** يعتمد الوصول إلى مصادر معالجة المعلومات وقاعدة البيانات على مهام وسائط الاتصال لنقل

البيانات التي ازدادت بصورة هائلة من حيث الطاقة والقدرة مع انخفاض التكلفة .

٥- دمج المهام : تتم الآن في شبكات ادارة المعلومات عمليات تجمع بين :

* التقاط مصادر معالجة المعلومات وقاعدة البيانات

عن طريق منافذ الاتصال .

* البريد الالكتروني .

* المكتب الالكتروني .

* معالجة الكلمات .

* التراسل الآلي طبق الأصل (Facsimile) .

* الترسيم الآلي .

وسيؤدي التحول إلى أجهزة الاتصالات الرقمية إلى أن تدمج في النهاية حركة الإتصال الصوتي والمؤتمرات الآلية في شبكات المعلومات ، ولا زالت العمليتان تجريان بصورة منفصلة حالياً .

لقد أصبحت النظم الإلكترونية لإدارة المعلومات أسلوباً للإدارة ، خلافاً للمفهوم التقليدي الذي يرى في تلك النظم مجرد أدوات للإدارة . وقد ظهرت بنيات عديدة تلبي إحتياجات هذا التحول تركز فيها إهتمام كبير بالخصائص التالية :

* أنواع الخدمة المقدمة .

* علاقات الخدمة .

* نوعية الخدمة .

* مجموعات المعلومات المحفوظة .

* علاقات مجموعة المعلومات .

* إستراتيجية/إجراءات التنفيذ .

* إستراتيجيات التشغيل .

ولكن قدرة أي بنية على توفير المستويات المقبولة لـ « كمال المعلومات » يجب أن تكون على نفس القدر من أهمية تلك الخصائص ، إن لم تكن أكبر . إلا أن

تلك الخاصة لا تلقي شيئاً من الإهتمام الذي نوليها لغيرها . ولكي نتقصى قدرة
بنية معينة على توفير مستوى مقبول من «كَمال المعلومات» ، سناقش في الفصل
الأول عدداً من أشكال البنيات المختلفة بصورة مؤجرة .



الباب الثاني

بيئة إدارة المعلومات

٢ - ١ الفصل الأول

تطور شبكة المعلومات

٢ - ١ - ١ التطور المادي

في بداية عهد إدارة المعلومات المؤتمتة، كانت العمليات التنفيذية تتم باستخدام جهاز واحد مركزي لمعالجة المعلومات (الشكل ١ - ١)، فكانت المعلومات تنقل إلى جهاز المعالجة ومن ثم تنفذ برامج التطبيق المناسبة بطريقة حزمية على دفعات حيث لم تكن قدرات قاعدة البيانات المباشرة — بما لها من طاقة هائلة — قد ظهرت بعد.

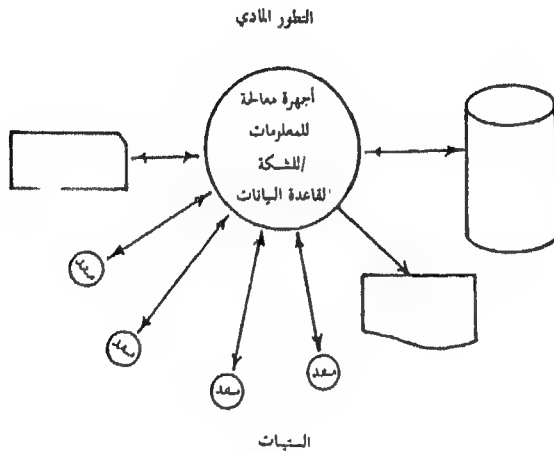
التطور المادي



الشكل ١ - ١ مكونات نظام مركزي يعمل بالتجهيز على دفعات

كانت المحافظة على «كآال المعلومات» التي تعالج في تلك النظم موكولة إلى العاملين في الموقع المركزي من المختصين بتجميع وتجهيز وتقديم المعلومات . أما مصادر المعلومات فكانت في العادة تقارير أو وثائق أعدت يدوياً .

وفي الستينات برزت في نظم معالجة المعلومات قدرتان على جانب كبير من الأهمية نتج عنهما تغيير جذري في أسلوب إدارة المعلومات . ظهرت أولاً قدرة الإختزان المساعد في شكل نظم فرعية للإختزان على القرص بسعة كافية جعلت من قواعد البيانات المباشرة أمراً عملياً . ثم ظهرت قدرات إتصالات نقل البيانات التي أتاحت التقاط مصادر المعالجة وقاعدة البيانات من منافذ الإلتصال عن بعد (شكل ١ - ٢) .

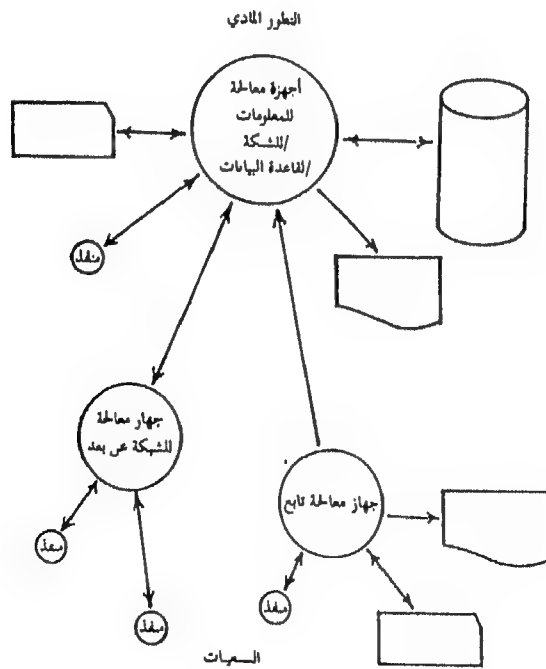


الشكل ١ - ٢ مكونات نظام مركزي يعمل بالإنقاط عن بعد

وهكذا امتد نطاق المصادر المشتركة في تجهيز وتقديم المعلومات للمعالجة إلى أبعد من الموقع المركزي ، فكان التنسيق والإلمثنان إلى أنه تتم المحافظة على مستويات كافية من «كآال المعلومات» يفترضان مزيداً من التعقيد .

ثم أفرزت سنوات السبعينات قدرات متزايدة في مجالَي قواعد البيانات المباشرة واتصالات نقل البيانات (الشكل ١ — ٣) . فظهر جهاز المعالجة للشبكة (حاسب الكتروني مصمّم خصيصاً للتحكم في اتصالات نقل البيانات بشبكة المعلومات) ، وأتاح التقاط مصادر المعالجة وقاعدة البيانات عن بعد بواسطة مجموعات من المستخدمين تزايد عددهم بسرعة كبيرة . وقد ساعد ذلك — ومارافقه من توسيع قاعدة البيانات المباشرة وزيادة قدرات المعالجة — على ظهور التطبيقات المتفاعلة . وظهر في نفس الفترة جهاز المعالجة التابع SATELLITE PROCESSOR الذي عرف في البداية باسم «جهاز المعالجة الخزمية من بعد» . فلعبت تلك النظم دوراً هاماً في معالجة المعلومات محلياً والتفاعل مع الوحدة المركزية (المضيفة) وهي الأكبر عادة .

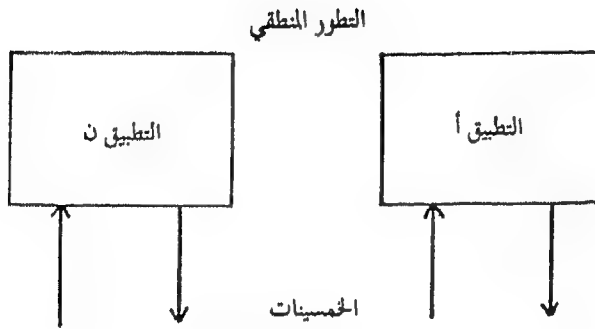
وكانت النتيجة الطبيعية لهذا التطور أن استمر نموّ وتوزيع مصادر إدارة المعلومات ، وكذلك إستمر تفاقم المشكلات المتعلقة «بكمال المعلومات» .



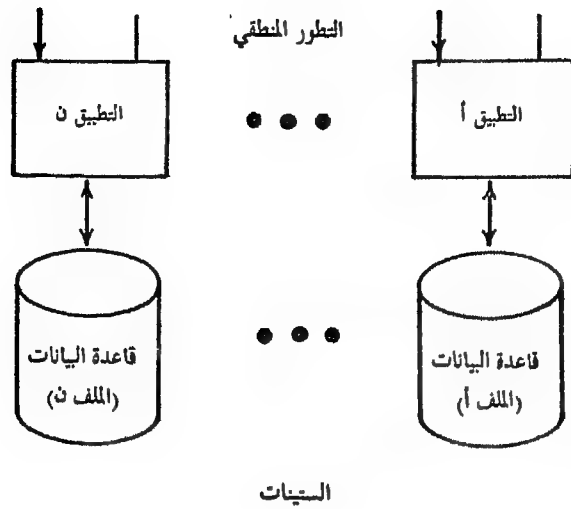
الشكل ١ — ٣ مكونات نظام مركزي يعمل بتزايد الإنقاط عن بعد

٢ - ١ - ٢ التطور المنطقي

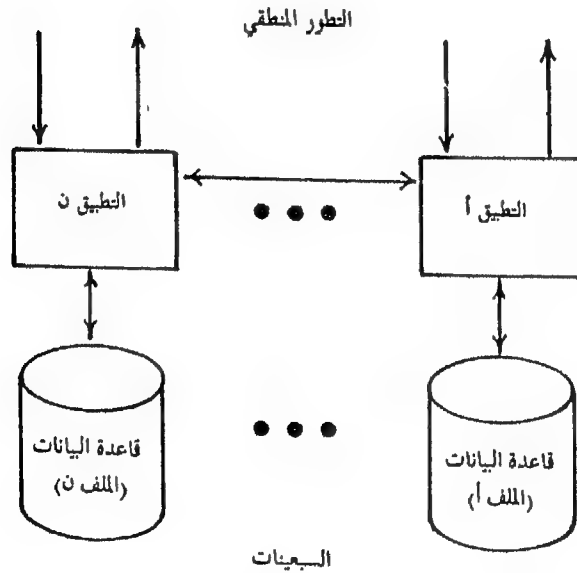
كان التطور المنطقي للنظم المؤتمنة لإدارة المعلومات متوافقاً مع تطورها المادي وإن لم يتزامن معه . وكانت أوائل التطبيقات (الشكل ١ - ٤) في العادة كيانات منفصلة ومستقلة لكنها انتشرت بسرعة على نطاق واسع . وبحلول سنوات الستينات ، أتاحت قدرات الاختزان الهائلة تطوير قواعد البيانات المباشرة من أجل التطبيقات التي كانت يانتظرها (الشكل ١ - ٥) . إلا أن تلك القواعد لم تزدد عن أن تكون مجرد مجموعات منفصلة ومستقلة من ملفات أكثر شبيهاً بالتطبيقات التي تستخدمها وكانت النظرة السائدة تعتبر قواعد البيانات بمثابة مجموعات فرعية تابعة لتطبيقاتها . ثم ظهرت الحاجة إلى التفاعل بين التطبيقات في سنوات السبعينات ، وقد أسهمت في ظهورها عوامل عديدة منها : زيادة حجم التطبيقات المتكاملة ، المباشرة ، والمتفاعلة ؛ ورغبة المنشآت في إستكشاف علاقات إقتصادية إضافية من خلال إستخدام الأساليب المؤتمنة لإدارة المعلومات (الشكل ١ - ٦) .



الشكل ١ - ٤ تطبيقات مستقلة



الشكل ١ - ٥ تطبيقات وملفات مستقلة



الشكل ١ - ٦ تفاعل التطبيقات

كذلك ظهرت العديد من المشاكل المتعلقة بـ«كآل المعلومات» ، فكان من أبرزها :

* ظهور إختلافات بين نظم معالجة المعلومات المزودة من شركات منتجة مختلفة .

* ظهور إختلافات بين الطرازات المتعددة التي تعرضها شركة منتجة واحدة .

* ظهور إختلافات في مجموعات الكود وتمثيلات التحكم المستخدمة في إتصالات نقل البيانات .

* ظهور إختلافات في البروتوكولات والإجراءات المستخدمة في إدارة حركة الإتصالات .

* ظهور إختلافات في اللغات العديدة المستخدمة في تطوير التطبيقات وقواعد البيانات .

٢ - ١ - ٣ مهام إدارة المعلومات

أول خطوة سطقية في مدخلنا إلى «كآل المعلومات» هي تحديد المهام الأساسية المستخدمة في نظم إدارة المعلومات والعلاقات التي تربط بينها . تلك المهام ثلاثة ، هي :

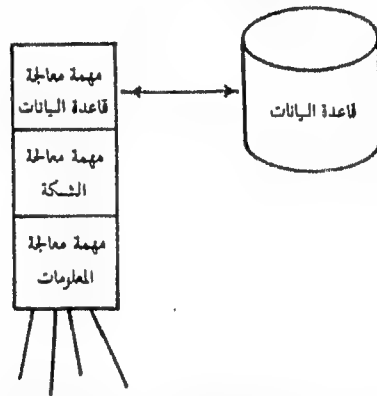
١- معالجة المعلومات : إخضاع المعلومات لعمليات المعالجة للحصول على النتائج المرجوة .

٢- معالجة قاعدة البيانات : إختزان المعلومات في أشكال مناسبة للمعالجة ، والتحكم في النقاط المعلومات المختزنة .

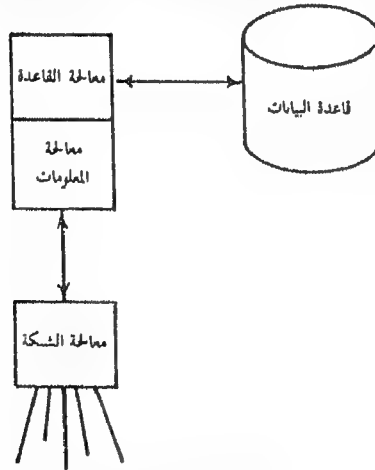
٣- معالجة شبكة المعلومات : التحكم في حركة المعلومات بين مجموعة المستفيدين وبين مصادر المعالجة وقاعدة البيانات .

وتعتبر تلك المهام الأساسية مشتركة في جميع نظم إدارة المعلومات (الشكل ١ - ٧) . كانت النظم الأولية ترتب المهام الثلاثة جميعاً في جهاز

معالجة واحدة . وقد أفرزت زيادة أنشطة وسائل الإتصالات لنقل البيانات في سنوات الستينات تضارباً بين تلك المهام . وكانت العمليات الفنية المرتبطة باتصالات البيانات تستهلك معظم وقت وذاكرة جهاز المعالجة ، وما يتبقى منها لا يكاد يكفي لمعالجة المعلومات بصورة مناسبة . وأمكن حلّ هذا التضارب عندما إستحدث جهاز المعالجة للشبكة (الشكل ١ — ٨) . وقد أزيلت عملية الفصل الأولى للمهام — عن كاهل النظام المركزي — ما يتعلق بالعمليات الفنية للإتصالات ، ومكنته من أن ينفق المزيد من الوقت في أداء واجبه الرئيسي ، وهو معالجة المعلومات . وإضافة لذلك ، فقد تحسنت مهمة وسائط الإتصالات لنقل البيانات نتيجة لتحسين تصميم جهاز معالجة الشبكة وزيادة كفاءته .

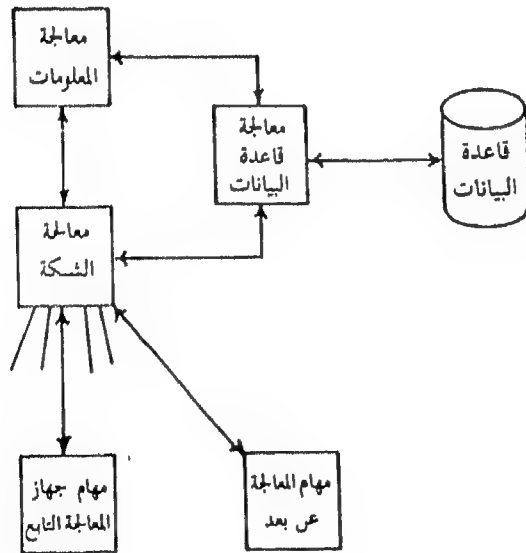


الشكل ١ — ٧ جهاز معالجة واحد لأداء المهام الثلاثة



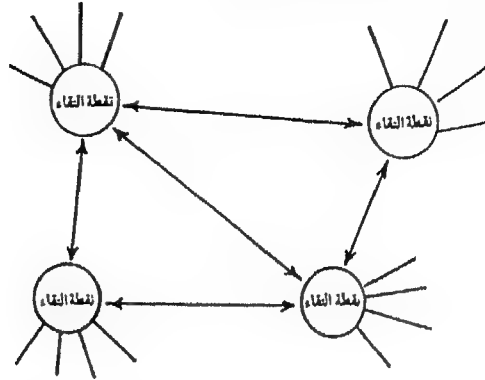
الشكل ١ — ٨ الفصل الأول بين المهام

وبرز التضارب من جديد مع إستمرار نمو قدرات قاعدة البيانات في السبعينات وما رافقه من هجرة التطبيقات وتحولها من بيئة المعالجة الحزمية BATCH PROCESSING إلى بيئة المعالجة المباشرة ON LINE PROCESSING وكان المتوقع أن يقسّم جهاز معالجة المعلومات (الشكل ١ — ٨) ما به من مصادر المعالجة والذاكرة ما بين مهمتي معالجة المعلومات ومعالجة قاعدة البيانات . لكن تعقيد لوغاريتمات تخصيص وتنسيق المصدر في بيئة المعالجة والبرمجة المتعددة ، مقرونًا بزيادة الطلب على الالتقاط من قاعدة البيانات ، أدى إلى هذا التضارب الحتمي . ولا تزال النظم المعاصرة ترتّب مكونات نظامها كالتنمّذج المبين بالشكل ١ — ٨ ، لكنه يتوقع للنظم القادمة أن تتمكن من التخلص نهائياً من هذا التضارب كالتنمّذج الموضح بالشكل ١ — ٩ ، وعندئذ ستحدث عملية الفصل القائمة بين المهام ، حيث تتولى مهمة معالجة قاعدة البيانات آلة معينة مصممة خصيصاً لتلك المهمة . ولقد بدأت بعض النظم التمزجية من هذا النوع تباشر عملها فعلاً .



الشكل ١ — ٩ الفصل الثاني بين المهام

وستوفر عملية الفصل الثاني بين المهام فائدتين على جانب خطير من الأهمية . فسوف تتحسن فعالية معالجة المعلومات ومعالجة الشبكة نتيجة لحل التعارض في الطلبات الحالية ، كما أن مشكلة « كمال المعلومات » تصبح أكثر بساطة نوعاً ما في نطاق كل مهمة على حدة .



الشكل ١ - ١٠ توزيع نقاط التقاء مصادر إدارة المعلومات

وتوجد بالفعل حالياً نظم شبكة المعلومات كالنوع المبين في الشكل ١ - ١٠ . وقد أصبح إتجاه سنوات الثمانينات أشد وضوحاً الآن . فهو يقضي بضرورة توزيع المصادر بصورة تعزز إستراتيجية إدارة المعلومات في المنشأة حتى تكون هذه بالمقابل أكثر إنسجاماً مع فلسفتها في الإدارة . وسيكون توزيع مصادر إدارة المعلومات على نقاط التقاء الشبكة إستجابة عملية للأهداف المحددة في إستراتيجية إدارة المعلومات ، لكن نظام وكثافة كل مهمة من مهام معالجة المعلومات/قاعدة البيانات/الشبكة ستختلف من نقطة التقاء لأخرى ضمن الشبكة (الشكل ١ - ١١) .



الشكل ١ - ١١ كثافة المهام المتغيرة

٢ - ٢ الفصل الثاني

إستراتيجية إدارة المعلومات

٢ - ٢ - ١ خيارات مكونات الحاسب

هناك ثلاثة طرق بديلة ممكنة لتوزيع مهام إدارة المعلومات :

خيار (أ) : تركيز المصادر في مبنى واحد كبير يكون موقعاً مركزياً لها .

خيار (ب) : توزيع المصادر على مواقع متعددة منفصلة جغرافياً تتمثل فيما بينها من خلال مهام معالجة الشبكة .

خيار (ج) : نظام يجمع بين مصادر عديدة مستقلة ومنفصلة لإدارة المعلومات .

ويوضح الشكل ٢ - ١ ملخصاً للإعتبارات المرتبطة بتوزيع المصادر لتعزيز إستراتيجية إدارة المعلومات ، ويمثل كل من هذه الإعتبارات صعوبة محتملة في واحد أو أكثر من المداخل المطروحة ، بالإضافة إلى أن أيّاً من تلك المداخل لا يخلو من صعوبات كامنة .

ويعتبر توسيع المنشآت المركزية القائمة أسهل نسبياً نظراً للتآلف مع نظام الحاسب ومصادره وإجراءاته الراسخة . وقد يكون توزيع المصادر صعباً في البداية لأن الجانب الأكبر من تقنياته لا تزال وليدة أو غير متوفرة في صورتها النهائية لدى الشركات المنتجة . وبينما يزداد التوسع من خلال حرية تركيب الحاسبات الإلكترونية المصغرة والدقيقة التي تعمل بصورة منفصلة ، رغم أنها تخدم الإحتياجات الفورية للأفراد الذين يستعملونها ، لكنه يعتبر من وجهة نظر المنشأة ككل توسعاً غير محكوم وغير متوافق على الأرجح .

لأسباب شبيهة بما سبق ذكره ، يمكن التنبؤ بتكلفة توسيع الوحدات الحالية بصورة عامة . لكن التنبؤ بتكلفة المهام الموزعة لازال صعباً نوعاً ما بسبب حداثة هذه التقنية نسبياً . وقد ظل التحكم في تكلفة الخيار (ج) متعذراً في حالات عديدة ، وفي حالات عديدة أيضاً كانت النظم تشتري وتركب بدون علم الإدارة . وقد لوحظ تدني مستوى الريادة في التطوير ، والتدريب ، والتأثير على التطبيقات الحالية عند توسيع الوحدات المركزية . وينطبق نفس الوضع على الخيار (ج) ذي الوحدات المنفصلة المستقلة . لكن الخيار (ب) يحتمل مضامين شديدة الأهمية بين تلك الإعتبارات الثلاثة نتيجة لحداثة تقنياته وأساليب تصميمه وقلة التجربة فيه نسبياً .

شكل رقم ٢ - ١

خيارات مكونات نظام إدارة المعلومات

أ	ب	ج
توسيع الوحدات الحالية	توزيع المهام	العزل/الاستقلالية
سهل نسبياً يمكن التنبؤ بها ضعيف ضعيف ضعيف مشاكل محتملة* ضعيف سهل نسبياً يمكن التحكم به	صعب لي البداية* غير يمكن التنبؤ بها كبير كبير أهمية محتملة* مشاكل مستقلة تحسن محتمل تعقيدات إضافية* صعوبات متزايدة	يتعذر التحكم به* يتعذر التحكم بها* لا يذكر ضعيف لا شيء ضعيف إمناز محتمل سهل يتعذر التحكم به*

* التقديرات مع الحذر

وهناك عدد من المنشآت الكبرى التي إتبع أسلوب الإقتصاد في مستوى الحجم من خلال المركزية، بدأت تواجه تعقيدات متزايدة من حيث الحجم. وتبرز لها مشاكل جديدة — وغالباً غير متوقعة — أثناء المحاولات التي تبذلها للتوسع. وقد تحدث مشاكل مماثلة في بيئة المهام الموزعة، لكنها تبدو أقل في الخيار (ج) نتيجة لاستقلال المنشآت أساساً.

وقد لوحظ في كثير من الحالات إنخفاض نوعية الخدمة التي تقدمها الوحدات الكبرى المركزية. ويصدق هذا بصفة خاصة على المنشآت التي تواجه مشكلات تعقيد الحجم. وتوجه الآراء إلى إعتبار توزيع المهام طريقة لتخفيف هذه المشاكل وتقديم مستويات مناسبة، أو محسنة من الخدمة. وتعتبر الوحدات المنفصلة أقدر على توفير مستويات ممتازة من الخدمة للمستخدمين. وفي كثير من الأحيان، كان هذا سبباً كافياً لأختيار هذا المدخل.

قابلية المكونات المادية في الخيارين أ، ج للصيانة سهلة نسبياً نظراً للتآلف مع الخيار (أ) وقلة التعقيد في الخيار (ج). إلا أن صيانة نظم الوحدات الموزعة تثير مشكلات جديدة، وتعمل التقنيات المرتبطة بسرعة شديدة من أجل توفير الإجراءات والمعدات اللازمة للقضاء على تلك المشاكل.

في الخيارات الثلاثة المطروحة، تمثل مسألة كمال إدارة المعلومات ثلاثة أبعاد مختلفة تماماً. وإذا افترضنا بداية سلامة إجراءات التخطيط الإستراتيجي والتصميم والتركيب والتطوير، فانه يمكن الحصول على مستويات الكمال المقبولة في الوحدة التي تعمل مركزياً. هذا بينما تشكل البيئة الموزعة صعوبات متزايدة نتيجة لانفصال المصادر جغرافياً، وما يرتبط بها من مجموعات المستخدمين. وبشكل إستقلال الوحدات في الخيار (ج) صعوبات محتملة. فهي قد توفر للمستخدمين المحليين المستويات المقبولة من الخدمة والكمال، إلا أن إختلال عدم التوافق والتنافر فيما بينها يعتبر مشكلة للمنشأة ككل.

٢ — ٢ — ٢ بنية إدارة المعلومات

باستثناء العنصر البشري، تعتبر المعلومات أئمن مصدر في المنشأة. كثيراً ما تحدد استراتيجيات إدارة المعلومات بناء على نظام الحاسب الآلي في نظام

المعلومات الحالي مما يؤدي في معظم الأحيان إلى صور التضارب بين الأهداف التي تنشدها الإدارة والخطوات المتخذة لتحقيقها (الشكل ٢ - ٢). لذا يتطلب الأمر منهجاً يبدأ بتعريف فلسفة الإدارة ومنها يتجه نزولاً بمجموعة من الخطوات المنطقية القابلة للتنفيذ، إلى نظام المكونات المادية وخطط التشغيل. تمثل التعريفات التالية مستويات تلك البنية المقترحة :

فلسفة إدارة المنشأة: أهداف المنشأة والأساليب الإدارية المستخدمة لتحقيقها، وتصاغ بشكل عام دون إشارة إلى الحاسبات الآلية أو معالجة المعلومات .

إس: راتيجية إدارة المعلومات : إختيار وتركيب وتشغيل وتطوير بنية إدارة المعلومات التي تتوافق مع فلسفة الإدارة في المنشأة والتي تستطيع تلبية إحتياجاتها من المعلومات والتكيف مع إحتياجاتها المتغيرة .

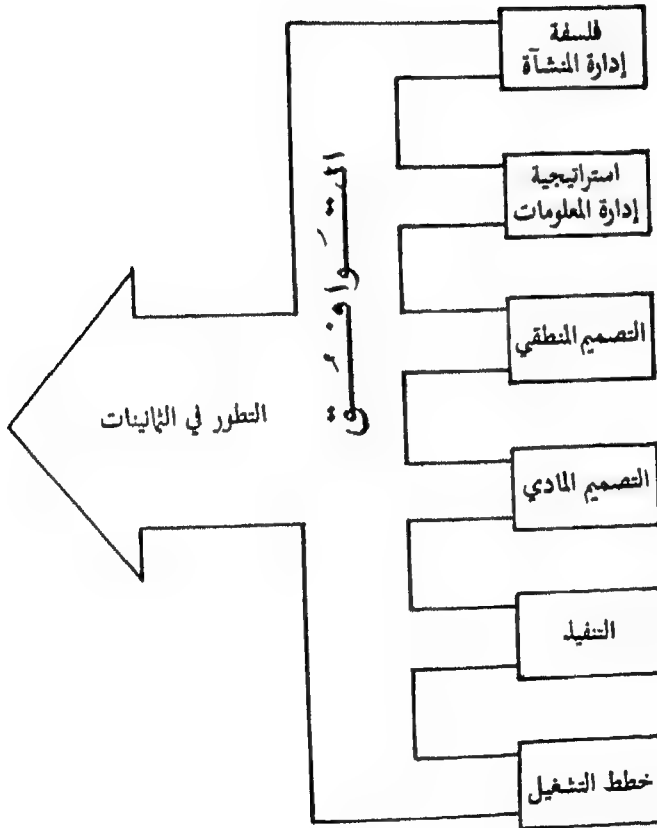
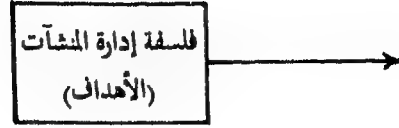
إدارة المعلومات — التصميم المنطقي : تحديد المهام والعلاقات البينية لإدارة المعلومات والتي يتطلبها تحقيق الأهداف الإستراتيجية لإدارة المعلومات .

إدارة المعلومات — التصميم المادي : تحديد الوحدات الفرعية من المكونات المادية (HARDWARE) والبرامج والنظم (SOFTWARE) اللازمة للمهام الأساسية الثلاثة وهي معالجة المعلومات/معالجة قاعدة البيانات/معالجة الشبكة (IP/NP/DP) والتي يتطلبها تحقيق أهداف التصميم المنطقي .

إدارة المعلومات — التنفيذ : إجراءات توقيت وتركيب وإختيار وتحويل النظام التي يتطلبها الوصول بالتصميم المادي إلى حالة التشغيل الكامل .

خطط التشغيل : إجراءات التخصيص والتنسيق وكذلك التحكم في مصادر إدارة المعلومات .

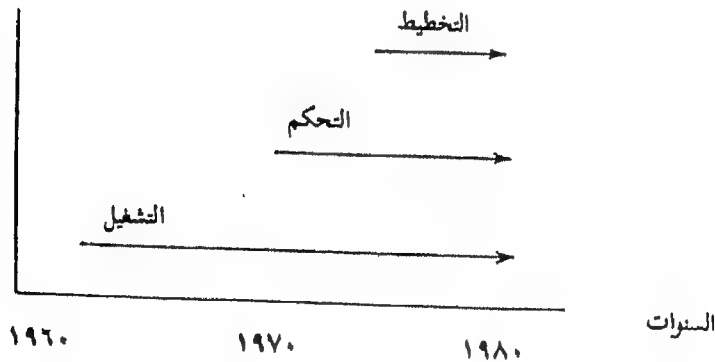
يؤدي تطبيق مثل هذه البنية إلى إيجاد إستراتيجية عامة لإدارة المعلومات تدعم فلسفة الإدارة التي تنتهجها المنشأة ويتوافق معها (الشكل ٢ - ٣) . وأحد الأهداف الهامة لإستراتيجية إدارة المعلومات هو تحسين القدرة على تسجيل حالات الحاضر ، وتحليل حالات الماضي ، وتصوّر أو التنبؤ بحالات



الشكل ٢ - ٣ التوافق على جميع المستويات

المستقبل للمنشأة . ومع المتابعة المناسبة ، يمكن لهذه الإستراتيجية أن تتيح إدارة علاقات العمل بصورة فعالة من حيث الوقت والتكلفة ، مع مستوى عالٍ من « كمال المعلومات » .

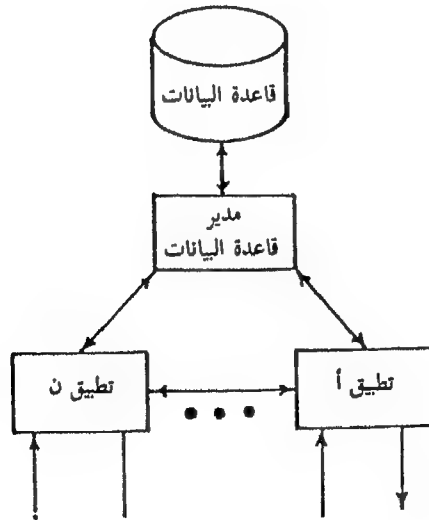
ويمثل الشكل ٢ - ٤ رؤية مبسطة لتطور برامج التطبيقات على مدى العشرين سنة الماضية ، حيث نتبين منه أن أوائل البرامج كانت تعني فقط بأمور التشغيل اليومية مثل : كشوف الرواتب والحسابات الدائنة/المدينة . وفي نهاية الستينات وخلال السبعينات ، ظهرت برامج تطبيقات المستوى الأوسط التي كانت تتطلب مدخلات هي بالتالي عبارة عن مخرجات برامج متعددة من المستوى التشغيلي . ومن أمثلة تطبيقات المستوى الأوسط نظام «الأستاذ العام» لتدقيق الحسابات العامة . وفي منتصف السبعينات ظهرت أيضاً تطبيقات المستوى الأعلى بما توفر لها من القدرة على تسجيل حالات الحاضر وتحليل الماضي بصورة متطورة مكنت الإدارة من محاولة إستكشاف إمكانية التنبؤ بحالات المستقبل . واتخذت هذه التطبيقات شكل النماذج الرياضية أو برامج المحاكاة التي أتاح تجميع وتحليل عدد كبير من مختلف الإحتمالات في زمن ضئيل نسبياً . ومن خلال القدرة على إستكشاف العديد من السبل التي يمكن سلوكها ، تستطيع الإدارة أن تتعرف على الفرص الجديدة وتبني نفسها بسهولة للإفادة منها . ومن أمثلة هذه التطبيقات : تخطيط الإنتاج ، وتخزين المواد ، وتوقعات العمالة ، والنماذج الرياضية لدراسة السوق .



شكل ٢-٤ تطبيقات المستوى الأعلى

وقد توافقت مع تطّور تطبيقات المستوى الأعلى حاجات شديدة إلى الإرتقاء بمستوى «كّمال المعلومات» ، لأنّ دقة توقعات أحوال المنشأة وخطط العمل التي تترتب على تلك التوقعات إنّما تكون على نفس القدر من الدقة التي توفرت لمعلومات حالات الحاضر والماضي التي إستخدمت في التنبؤ . وهكذا يعتمد كّمال المنشأة على مستوى «كّمال المعلومات» التي تقدمها إستراتيجية إدارة معلوماتها على كافة المستويات بحيث لم يعد من الممكن الفصل بينها .

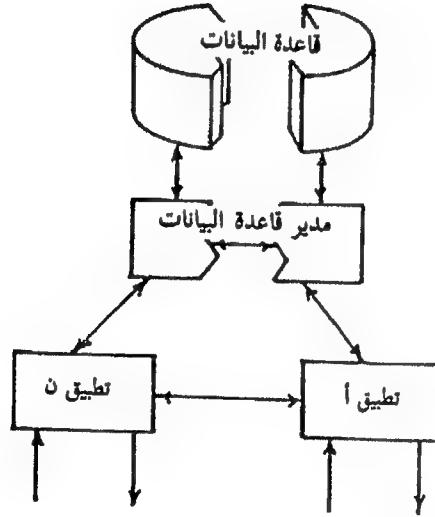
ويعزّز الإتجاه الحديث الجدل الدائر بشأن إعتبار المعلومات أتمن مصادر المنشأة . وقد ركّزت بنيات إدارة المعلومات بصورة كثيفة على مهام معالجة قاعدة البيانات ، مع الإستمرار في تطوير مفهوم قاعدة البيانات المحمية بمستوى عالٍ من المنطق لإدارتها . ويسهم في هذا الإتجاه أيضاً الزيادة الهائلة في سعة وسائط الإختزان المباشر وإنخفاض تكلفتها ، بالإضافة إلى عامل آخر على جانب كبير من الأهمية : وهو الفصل بين مهمتي معالجة المعلومات ومعالجة قاعدة البيانات والذي نتج عنه إستخدام وحدات منفصلة لمعالجة القاعدة . ومن ثمّ بدأت بالظهور لغات المستوى الأعلى اللازمة لإنشاء والتقاط وتطوير قواعد البيانات في المنشآت الكبرى .



الشكل ٢ - ٥ مكونات نظام مركزي

ويبين الشكل ٢ - ٥ رؤية مبسطة لمفهوم قاعدة البيانات الجديدة تختلف تماماً عما سبق أن أوضحته الأشكال من ١ - ٤ إلى ١ - ٦ ، وهنا تعتبر القاعدة كياناً منطقياً واحداً يعكس بدقة الحالة الراهنة للمنشأة ويتيح تحليل حالة الماضي ويساعد على التنبؤ بأحوال المستقبل .

وفي بعض الحالات ، يمكن تحقيق الأهداف الإستراتيجية لإدارة المعلومات باستخدام مكونات حاسب واحد يعمل مركزياً (الشكل ٢ - ٥) بينما في حالات أخرى سواء كانت من نوع المهام الموزعة أو الوحدات المستقلة ، فإنها تعمل كما موضح في الشكل ٢ - ٦ . كذلك يتوقع تطوير غيرها عن طريق توالي ظهور خيارات إضافية في مكونات نظم المعلومات .



شكل ٢-٦ مكونات نظام موزع

وإن حدث واعتبرنا التصميم المادي وتنفيذ إستراتيجية إدارة المعلومات موزعاً أو منفصلاً ، إلا أنها في الواقع تمثل تصميماً منطقياً واحداً ، ولكن الأسلوب التقليدي الذي يركز كلياً على المكونات المادية غالباً ما يحجب هذا البعد .

وتؤدي زيادة مستويات الأتمتة في إدارة المعلومات إلى عامل آخر سيؤثر على «كّال المعلومات» وذلك هو التقاطع بين عدد من نظم إدارة المعلومات . ففي البداية كان التقاط النظام قاصراً على الأفراد العاملين في المنشأة ، واليوم يمنح مستفيدون من خارجها الحق في التقاط مصادر إدارة معلوماتها بحيث أصبح الالتقاط من بعد باستخدام منفذ الإتصال وجهاز معالجة المعلومات أمراً عادياً . وبالإضافة إلى التطبيقات المتفاعلة ، تنتقل حالياً كميات هائلة من المعلومات فيما بين مختلف النظم من خلال إجراءات عالية السرعة لنقل الملف .

وهكذا يتضح لنا أن لإحتالات إنتهاك «كّال المعلومات» موجودة على كل مستوى ، من المستوى الإستراتيجي وحتى المستوى التشغيلي . والمهم أن نحدّد أنواع الإنتهاك التي يمكن أن تقع في كل مستوى منها حتى يمكن إتخاذ الإحتياطات المناسبة . فإن لم نفعل ، فسوف تظل حماية «كّال المعلومات» مجرد مجموعة من التدابير غير المتناسقة التي تمجّب المشكلة الحقيقية وتزيد من صعوبة حلّها .

٢ - ٣ الفصل الثالث

مجمع المستفيدين

يزداد عدد المستفيدين الذين يمنحون حق التقاط نظم إدارة المعلومات بمعدلات سريعة . ويمكن تقديم صورة عامة لإحتمالات إنتهاك « كمال المعلومات » إذا قمنا بتصنيف مجتمع المستفيدين إلى مجموعتين أساسيتين : المستفيدين من الأفراد ، والمستفيدين من الأجهزة ، إذ يتيح هذا التصنيف أن نتعرف على أوجه الاختلاف في إجراءات الإلتقاط الخاصة بكل مجموعة ، مما يساعد على تحديد واختيار التدابير التي تحافظ على مستوى مقبول لـ « كمال المعلومات » في كافة المصادر .

٢ - ٣ - ١ المستفيدون من الأفراد

- ينقسم المستفيدون من الأفراد إلى مجموعتين :
- ١- المستفيدون من فئة « المستفيد النهائي END USER » أو الذي يلتقط مصادر إدارة المعلومات باعتبارها جزءاً من عمله العادي ونشاطه اليومي .
 - ٢- هيئة إدارة المعلومات ، والأفراد من الموظفين المسؤولين عن إختيار وتركيب وتشغيل وصيانة المصادر .
- ويشارك بعض المستفيدين من كلا الفئتين بصورة مباشرة من خلال إستخدام منافذ إتصال بينما يشارك الآخرون بطريق غير مباشر سواء أثناء تجهيز المعلومات لإدخالها في المصادر ، أو باستخدام المعلومات التي إنتجتها تلك المصادر . وتشمل مجموعة «المستفيد النهائي» الفئات التالية :
- « رئيس مجلس الإدارة والمديرون (أو من في مستواهم) .

- * الإدارة التنفيذية والعاملين بها (أو من في مستواهم) .
- * إدارة التشغيل والعاملين بها .
- * الإدارة الوسطى (بموظفيها) .
- * إدارة الوحدات المختلفة (بموظفيها) .
- * أفراد مشاركون آخرون .
- * المستفيدون من الخارج .

وتتضمن مجموعة هيئة إدارة المعلومات والعاملين بها الفئات التالية :

- * مدير دائرة المعلومات .
- * إدارة تصميم النظام وموظفيها .
- * إدارة تصميم التطبيقات وموظفيها .
- * مدير النظام وموظفيه .
- * مدير قاعدة البيانات وموظفيها .
- * مدير إتصالات نقل البيانات وموظفيها .
- * مدير العمليات وموظفيها .
- * مدير إدخال البيانات وموظفيها .

٢ — ٣ — ٢ المستفيدون من الأجهزة

تنقسم مجموعة الأجهزة إلى أربع فئات هي :

* أجهزة معالجة المعلومات بدءاً من النظم الصغيرة التابعة وإنهاء بالنظم الكبيرة المضيفية (HOST SYSTEMS) التي تعمل في مواقع مركزية . وتوفر مجموعة أجهزة إتصالات البيانات المتاحة لكافة أعضاء هذه الفئة مستويات سهلة للغاية لإلتقاط المصادر الأخرى لإدارة المعلومات .

* أجهزة معالجة الشبكة (اتصالات نقل البيانات) وتشمل الوحدات التي تعتبر نقاطاً وسيطة لجهاز معالجة المعلومات ، والوحدات المركبة ضمن تجمعات منافذ الإتصال بغرض توفير مستويات فعالة لإلتقاط المصادر البعيدة لإدارة المعلومات .

* مصادر قاعدة البيانات (النتيجة عن عملية الفصل الثاني بين المهام

السابق ذكره) ويزيد عدد مستخدميها بسرعة كبيرة . وعندما تظهر بنيات قاعدة البيانات الموزعة في صورتها النهائية ، ستولى أجهزة المعالجة المتعددة بقاعدة المعلومات إنشاء طلبات التقاط المصادر البعيدة .

* أجهزة المنافذ الذكية (جهاز المعالجة مع طاقة الإحتزان) ويمكنها أيضاً أن تنشئ طلبات التقاط لمصادر إدارة المعلومات .

وتشارك فئات المستخدمين من فئات الأجهزة الأربعة المذكورة في تنفيذ مجموعة كبيرة من الإجراءات (البرامج) التي تعالج وتخزن أو تنقل المعلومات بين مختلف نقاط الالتقاء بشبكة المنشأة . وبعض هذه الإجراءات ناشيء من عمل يقوم به مستفيد من الأفراد العاملين ، بينما تنشأ الأخرى وتنفذ نتيجة لقرارات يتخذها البرنامج داخل جهاز الحاسب الإلكتروني . وإذا كانت الإجراءات (البرامج) التي تنفذ في الجهاز نابعة أصلاً من أنشطة مصمم النظم أو المبرمج ، إلا أننا سنكون في وضع أفضل لفهم وتدبر الاختلافات في إجراءات تعريف هوية كل من الإجراءات ، والأفراد ، والأجهزة إذا ما قمنا بالتمييز بينها . وهكذا نجد أن الدور الذي تقوم به الأجهزة ، والإجراءات التي تنفذ بداخلها ، وكذا المستخدمين والعلاقات التي تربط بينهم ، إنما يتطلب كل منها أسلوباً يختلف نوعاً ما لإختيار تدابير «كامل المعلومات» التي تناسبها .

٢ - ٤ الفصل الرابع

تأثيرات التقنية

سيؤدي التطور المستمر في تقنيات إدارة المعلومات إلى تحسين الخدمة التي تقدم للمستخدمين الحاليين ، وإلى إمتداد نطاق الخدمة حتى تصبح في متناول أعداد متزايدة من المستخدمين الجدد . ولا يجب أن تحجب القدرات الهائلة التي توفرها تلك التقنيات ، أثرها المحتمل على المحافظة على « كمال المعلومات » . وفي القسم التالي ، نستكشف تأثيرات التقنية على المهام الثلاثة الأساسية لإدارة المعلومات .

٢ - ٤ - ١ معالجة المعلومات :

ستظهر نظم التشغيل الموزعة التي تسمح بتشغيل المصادر المتباعدة جغرافياً بمستوى عالٍ من الكفاءة ، وهي خطوة ستأخذنا لأبعد من نطاق نظم الحاسبات ذات جهاز المعالجة الرئيسي/التابع ، والتي تمثل المرحلة الأولى في بيئة المعالجة الموزعة . ويترتب على هذه الخطوة توزيع المصادر حسبما تتطلبه أهداف التصميم سواء الإستراتيجية أو المنطقية ، خلافاً للعمليات التقليدية التي يتوقع فيها من جماعة المستخدمين أن تتكيف مع قدرات وحدود مكونات الحاسب الإلكتروني المختار .

ستوجه طلبات الخدمة التي تطرح على المصادر إلى المواقع الأقدر على قبولها . وبناء عليه يمكن نقل التطبيقات إلى مصادر قاعدة البيانات ، أو نقل مصادر قاعدة البيانات إلى التطبيق ، أو نقلهما كليهما إلى موقع ثالث حسبما يمليه

تخصيص المصدر ومدى توافره . وبينما تتيح بيئة المعالجة الموزعة إمكانية تحميل المصادر بصورة منسقة ، إلا أنها تمثل في ذات الوقت تحديات جديدة بالنسبة للمحافظة على « كمال المعلومات » .

ويضيف استمرار نشوء لغات سهلة الاستخدام لتطوير التطبيق قوة جديدة للمعالجة بين أيدي أعداد كبيرة من مجتمع المستفيدين ، كما أنه يسهل عمليات التقاط معلومات المنشأة مما يزيد من مخاطر إنتهاك « كمال المعلومات » .

٢ - ٤ - ٢ معالجة الشبكة

يتجه نطاق الترددات (السعة) في خطوط الاتصالات (العادية والرئيسية) المستخدمة لبث المعلومات بين مختلف نقاط الشبكة الى النمو بمعدل سريع . فقد كانت أول خطوط الإتصال عبارة عن خطوط هاتفية بسعة منخفضة نسبياً (٢٤٠٠ رقم ثنائي/BIT/ثانية) ، لذا كان عامل الوقت المطلوب يجعل بث كميات كبيرة من المعلومات أمراً غير عملي .

الآن يمكن تنفيذ الجزء الأكبر من مهام المعالجة الموزعة بعد أن توفرت خطوط اتصالات ذات نطاق ترددات (سعة) أكبر ، مع برامج مناسبة لعملياتها . وتبث البيانات حالياً بمعدلات تصل الى ما بين عشرات الألوف الى ملايين الأرقام الثنائية BITS/ثانية . كذلك فإن التحول الى خطوط الإتصال الرقمي DIGITAL (بدلاً من المتناظر ANALOG) سيتيح دمج جميع أشكال حركة المعلومات في شبكة المنشأة لتجمع بين :

- * النقل الآلي للصوت .
- * التراسل الآلي طبق الأصل .
- * البريد الإلكتروني .
- * الترسيم الآلي .
- * التداول عن بعد/المؤتمرات الآلية .
- * معالجة الكلمات .

ستؤدي زيادة المهام فيما يعرضه منتجو خطوط الاتصالات ، وتعدد الخيارات ، إلى اتخاذ قرارات هامة لزيادة تعقيد تصميم الشبكة ، وبالتالي

تتسع دائرة إحتالات الإنتهاك إذا لم يراعى تطبيق اعتبارات «كآال المعلومات» في كل مراحل عملية التصميم .

٢ — ٤ — ٣ معالجة قاعدة البيانات

ستؤدي زيادة التطبيقات عالية المستوى إلى اختزان كميات مطردة من المعلومات في قواعد البيانات المباشرة ON LINE DATABASES . ويقوم المصممون حالياً باستكشاف امكانات تقاطع قدرات قاعدة البيانات بحيث تصبح التطبيقات التي تنفذ في مصادر إحدى المنشآت قادرة على أن تطلب التقاط مصادر قاعدة بيانات تابعة لمنشأة أخرى . وسيسهل ظهور بنية قاعدة البيانات الموزعة — وما يرافقه من زيادة الترددات في طاقة الإتصالات بمهام معالجة الشبكة — في تعزيز الإتجاه إلى الأخذ بهذه الطريقة .

لكن إحتال إنتهاك «كآال المعلومات» في مثل تلك البيئة الموزعة لم يكن ليتمر دون ملاحظة وإهتمام شديدين . وقد تم بالفعل إصدار عدد من التشريعات الخاصة بأمن وسرية المعلومات ، ينتظر أن تتبعها قوانين أخرى تغطي كل جوانب الموضوع .

في الفصول التالية ، نعرض بنية نتعرف من خلالها على مصادر إدارة المعلومات ، وإحتالات انتهاك كآالها ، وإسلوباً لتوصيف والمحافظة على المستويات المقبولة لـ «كآال المعلومات» .

البَابُ الثَّالِثُ

٣- حدود "كَمَالِ الْعُلُومَاتِ"

٣ - ٥ الفصل الخامس

مصادر إدارة المعلومات

تستخدم مصادر إدارة المعلومات في أي منشأة في صور متزاوجة عديدة بغرض تسجيل الحالة الراهنة في المنشأة ، وتحليل حالات الماضي ، والتنبؤ بحالات المستقبل وفقاً لأهداف إستراتيجية إدارة المعلومات بها . ويعتمد كمال المنشأة على مستوى « كمال المعلومات » التي توفرها مصادر إدارة معلوماتها ، فكلاهما يشكلان كلاً واحداً لا ينفصل .

وتقع مسؤولية كمال المنشأة على الإدارة العليا بها ، لكن مسؤولية « كمال المعلومات » تقع على عاتق إدارة التشغيل التي تتولى إختيار وتركيب وصيانة مصادر إدارة المعلومات ، وهذه المصادر يمكن تقسيمها إلى أربع مجموعات رئيسية هي :

★ المكونات : ممثلة في أجهزة المكونات المادية HARDWARE وتجهيزات الحاسب الإلكتروني في المنشأة وتشمل جهاز معالجة المعلومات ، وجهاز المعالجة التابع ، ومعدات وجهاز المعالجة لاتصالات نقل البيانات ، ومنافذ الإتصال .

★ المعلومات : وتتخذ شكلين هما الإجراءات (يدوية ومؤتمتة) لإدارة البيانات ، والبيانات نفسها التي تعكس احوال الماضي والحاضر والمستقبل للمنشأة .

★ الأفراد : بما فيهم العاملين المشاركين في تصميم وتركيب وتشغيل وصيانة مصادر إدارة المعلومات ، ومجموعة المستفيدين الذين يستخدمون تلك المصادر .

★ الخدمات : النظم المعاونة اللازمة لتشغيل مصادر إدارة المعلومات بما فيها إمدادات الطاقة الكهربائية وأجهزة التحكم البيئي ونظم النقل وغيرها .

كآال المعلومات

الخدمات	الأفراد	المعلومات	المكونات	المصادر احتمال الانتهاك
				الإسترجاع
				التغيير
				الفقدان
				الإستخدام

الشكل ٥ - ١ مصفوفة بالمصادر واحتمالات الإنتهاك

وتتوفر احتمالات انتهاك «كآال المعلومات» في تلك المجموعات الأربعة عن طريق : الإسترجاع والتغيير والفقدان والإستخدام . ويمثل الشكل ٥ - ١ مصفوفة بمجموعة المصادر واحتمالات الانتهاك تتيح إيجاد العلاقة بين احتمال الإنتهاك في كل فئة وبين كل مجموعة من المصادر .

وتعتبر أغلب مادة «الباب الثالث» من الكتاب موجهة إلى موظفي نظم وإدارة المعلومات ممن يتطلب عملهم في تصميم وتركيب وتشغيل وصيانة وإدارة المصادر تفاصيل دقيقة ومستفيضة من أجل تحقيق مستويات مناسبة لـ«لكمال المعلومات» . وقد أوردنا بعد ذلك مستويات إضافية إلى المصفوفة

للمساعدة في ربط مادة الكتاب ككل بمتطلبات الشكل ٥ - ١ . وفيما يتبقى من الفصل الخامس ، سنعرض مناقشة متعمقة لمصادر إدارة المعلومات ، بينما خصّصنا الفصل السادس لتقديم رؤية شاملة لاحتمالات إنتهاك «كّال المعلومات» في مجموعات المصدر .

٣ - ٥ - ١ المكونات

يبيّن الشكل ٥ - ٢ مستويين آخرين من تفاصيل مصادر المكونات التي تمثل مختلف الأجهزة المادية المستخدمة في إدخال وِث ومعالجة واختزان المعلومات في نظام إدارة المعلومات .

المكونات					المصادر
خطوط الإتصال			نقاط التقاء الشبكة		احتمال الانتهاك
محوّلة	مخصصة	داخلية	التحويل	المصدر/الاستلام	
					الاسترجاع
					التغيير
					الفقدان
					الاستخدام

الشكل ٥ - ٢ تفصيل المكونات

٣ - ٥ - ١ - ١ نقاط التقاء الشبكة

المكونات في نقاط التقاء الشبكة نوعان : نقطة مصدر/استلام ، ونقطة تحويل . ويمثل الشكل ٥ - ٣ باقي مستويات التفاصيل التي نناقشها في القسم التالي .

مكونات نقاط التقاء الشبكة				
طبيعة التحويل			المصدر/الاستلام	
مختلطة/مehجنة	ساكن	نشط	أجهزة المنافذ	أجهزة المعالجة
أجهزة إرسال متعددة	أجهزة إرسال متعددة	أجهزة معالجة الشبكة	ذكية	* مضيف
تعريفية	بتقسيم الوقت	وسيط	غير ذكية	* تابع
إحصائية	بتقسيم الترددات	عن بعد		* شبكي

الشكل ٥ - ٣ تفصيل نقاط التقاء المكونات

٣ - ٥ - ١ - ٢ نقطة التقاء المصدر/الاستلام

هي عبارة عن نقاط (أجهزة) ضمن نظام المكونات المادية تتقبل المعلومات الداخلة إلى الشبكة (مصدر) و/أو تمثل نقطة إستلام المعلومات الخارجة منها .

وتشتمل على ثلاثة أنواع من أجهزة المعالجة (مضيف وتابع وشبكي) ونوعين من أجهزة المنافذ (ذكية وغير ذكية) . ويعمل جهاز المعالجة المضيف بصورة خاصة كمصدر رئيسي لمعالجة المعلومات في البنية المركزية . ويتلقى المعلومات الواردة للمعالجة (مضيف = استلام) ويرسل المخرجات الناتجة إلى جهة الاستلام المناسبة (مضيف = مصدر) . وفي نطاق التقنية المتوفرة حالياً ، يتولى جهاز المعالجة المركزي مسئوليات المتابعة والتحكم في التقاط قاعدة البيانات المركزية . ويؤدي جهاز المعالجة التابع أيضاً دور المصدر/الاستلام ، وهو في العادة جهاز معالجة معلومات ، صغير الحجم ، يقع على بعد ما من نظام منيف أكبر منه ، يرتبط به . ويمكن توصيله للجهاز المعالجة المضيف على أساس طول الوقت عن طريق خطوط إتصالات مخصصة ، أو لبعض الوقت باستخدام خطوط الإتصالات الهاتفية . وفي الحالة الأخيرة يمكنها أن تعمل بصورة منفصلة للمعالجة محلياً .

وقد تطور جهاز المعالجة التابع عن أجهزة الإدخال أو المعالجة الحزمية من بعد ، واقتصر استخدامه في البداية على تقديم التطبيقات (التي تتعدى إمكانات المعالجة المحلية) إلى جهاز المعالجة المضيف لمعالجتها ، ثم استلام المخرجات التي أنشأها جهاز المعالجة البعيد وطباعتها محلياً .

وسيؤدي التقدم الذي أحرز في تقنية الإختزان على القرص (زيادة السعة وانخفاض التكلفة) إلى وضوح قدرات قاعدة البيانات في نظم الحاسبات التابعة ، فإن استخدامها يعد أحد أشكال مهام القاعدة الموزعة إذا ما نظرنا إليها من زاوية إدارة المعلومات .

وكذلك يعتبر جهاز 'معالجة الشبكة' (اتصالات البيانات) من نقاط المصدر/الاستلام ضمن مكونات نظام شبكة المعلومات . وهي بالإضافة إلى دورها كنقاط تحويل تعمل كجهات إستلام لكثير من أنواع الحركة (تغيير معايير المسارات ، تغيير إمتيازات المستفيدين ، تحميل الخطوط الفرعية ، الرقابة الإشرافية) الموجهة إليها . وبالمثل فهي تنشيء عدداً من عمليات البث للرد على الأحداث التي قد تقع في الشبكة (إنقطاع خط الإتصال ، تشبّع نقطة الإلتقاء/خط

الإتصال) وتكون في تلك الحالة بمثابة المصدر .
وتستمر مهام جهاز معالجة الشبكة في النمو . وإلى جانب إسهامه في نقل الحركة بكفاءة على خطوط الإتصال ، فإنه يقوم بمهام جديدة منها : ترجمة مجموعة الترميز و/أو البروتوكولات التي تنظم الحركة بين النظم/الأجهزة غير المتشابهة ، والمستوى الأول لتعريف هوية الأفراد/الأجهزة التي تطلب التقاط مصادر الشبكة ، ومتابعة اليوميات (نسخ من عمليات الحركة التي مرت به) ، بالإضافة إلى عدد كبير من مهام الرقابة الإشرافية .

ويعتبر جهاز معالجة قاعدة البيانات في بعض مكونات النظم بمثابة نقطة مصدر/استلام محملة بصورة شديدة الكثافة . يسهم في ذلك عدد من الاتجاهات التي ذكرناها في الباب الثاني ، ومن بينها : زيادة عدد التطبيقات المتفاعلة ، وزيادة سعة وسائط الإختزان ، وانخفاض تكلفتها ، واستمرار تحوّل التطبيقات الحزمية إلى بيئة المعالجة المباشرة ON LINE PROCESSING وغيرها . وسيصبح منطق إدارة قاعدة البيانات مسئولاً بصورة مطّردة عن «كّال المعلومات» الموجودة في نطاق تحكّمه .

ويستمر التطور بصورة ملحوظة في أجهزة المنافذ القادرة على التقاط المصادر المحلية و/أو البعيدة . ومن خلال تقنية جهاز المعالجة الدقيق وذاكرته وقدراته بتكلفتها الزهيدة ، أنتجت منافذ اتصال شديدة البساطة ، ذات مستويات عالية من كفاءة تنفيذ عمليات الإختزان المساعدة ، والإرسال/الاستقبال بمعدلات مختلفة وكبيرة من الأرقام الثنائية ، وترجمة مجموعة الكود والبروتوكولات ، ومحاكاة المنافذ غير المتشابهة .

ويتضاءل حالياً إستخدام المنافذ (غير الذكية) وهي التي تعمل بمجموعة كود وسرعة واحدة وبدون قدرة تنفيذ عمليات إختزان مساعدة . وبهذا يمكن أن تعامل في الواقع باعتبارها فرعاً من مجموعة المنافذ (الذكية) السابق ذكرها .

٣ - ٥ - ١ - ٣ نقاط التقاء التحويل

هي عبارة عن نقاط (أجهزة) ضمن نظام المكونات المادية تمرّ بها المعلومات في طريقها من جهاز المصدر إلى جهة/جهات الاستلام المقصودة .

ويغطي إستخدامها مجموعة من المهام منها : توفير مستويات الالتقاط الفعالة لتجمعات المنافذ البعيدة ، إجراءات الالتقاط البديلة في حالة حدوث الأعطال ، وتحويل مسار الحركة .

وتتمّ معظم المعلومات المتدفقة في الشبكة عبر نقطة التقاء أو أكثر فيما بين أجهزة المصدر وجهة الاستلام . وبذلك يتعاظم دور نقاط التحويل في الحفاظ على « كمال المعلومات » ، ومن ذلك : التعريف المبدئي لهوية الأفراد و/أو الأجهزة التي تطلب التقاط مصادر الشبكة ، ودقة بث واستقبال المعلومات العابرة بين نقاط الشبكة ، والقدرة على اكتشاف وعزل أعطال المكونات (الخطوط ، نقاط الالتقاء) ، واستعادة النشاط .

وتوجد ثلاث أنواع من نقاط التحويل : نشطة ، وساكنة ، ومختلطة . ويتوقف اختيارها واستخدامها على المهام المطلوبة منها ، والسعة ، والتكلفة ، وعوامل أخرى مرتبطة بكل ذلك .

وتتكون نقاط التقاء التحويل النشطة من جهاز معالجة (غالباً دقيق أو مصغّر) ، وذاكرة ذات سعة كبيرة ، ومجموعة تعليمات قياسية لاتصالات نقل البيانات ، وقدرة الارتباط مع عدد كبير من خطوط الاتصال .

وتعتبر هذه الأجهزة ذات كفاءة عالية فيما يتعلق بالمهام التي تؤديها ، والقدرة على تنفيذ التحكم المضطفي في الحركة المارة بها . وتحوي معظم نقاط الالتقاء النشطة نظاماً فرعياً للاحتزان القرصي ، مما يزيد من قدرتها على تنسيق صفوف الإنتظار ، بالإضافة إلى إستخدام القرص في إعدادات اليوميات (نسخ من الحركة المارة بها) ، وإحتزان أنماط البرامج الفرعية القليلة الاستعمال ، ومعايير تعريف هوية المنافذ والأفراد ، وامتيازات الالتقاط ، وأجزاء البرامج المراد تحميلها على خطوط فرعية إلى نقاط قريبة .

وقد تتخذ نقاط التحويل النشطة شكل نقاط وسيطة بين جهاز معالجة المعلومات المضيف والتابع أو نقاط التقاء بعيدة ضمن نظام الشبكة . وتعرف نظمها البعيدة باسم « وحدات التركيز البعيدة REMOTE CONCENTRATOR » .

وتعتبر نقطة التحويل الساكنة هي أقل الأنواع الثلاثة قدرة من حيث محدودية طاقات المعالجة والذاكرة فيها ، كما أنها لا تبذل إلا القليل من

التحكم في الحركة المارة بها ، وبصورة عامة لا تتضمن إختزاناً مساعداً ، ويتركز عملها في توفير مستوى جيد لالتقاط الشبكة بواسطة تجمعات منافذ الإتصال التي تخدمها . وهي في غالبية الأحوال عبارة عن وحدات للإرسال المتعدد MULTIPLEXOR بتقسيم الوقت أو بتقسيم الترددات ، وتوفر مستوى ضئيلاً من « كمال المعلومات » مثل (مضاهاة تشابه الحروف والتمثيلات) ، لكنها تعتمد على نقاط الالتقاء الأخرى الأقدر في مهام الكمال ذات المستويات الأعلى .

وتمتاز في نقاط التحويل المختلطة أو المهجنة — كما يتبين من إسمها — خصائص المخططات النشطة والساكنة . فتتضمّن جهاز معالجة دقيقاً مع سعة ذاكرة لا بأس بها وبدون قدرات إختزان مساعد ، فتقوم بمهام أكبر كثيراً من نقاط التحويل الساكنة ، لكنها لا تصل إلى نفس كفاءة نقاط التحويل النشطة حيث تقف عادة عاجزة أمام قدرة تلك النقاط على حسم الوسائم ، واختيار خطوط الإتصال ، والتحكم المنطقي . ويطلق على نقاط التحويل المختلطة أحياناً «وحدات الإرسال المتعدد التعويضية ، أو الإحصائية» ، وتمكّنها قدراتها — بالمقارنة إلى نقاط الالتقاء الساكنة — من توفير مستويات أعلى من « كمال المعلومات » .

٣ - ٥ - ١ - ٤ خطوط الإتصال

تستخدم كمسار لتدفق المعلومات بين مختلف نقاط التقاء المصدر/الإستلام ، ونقاط التحويل في شبكة المعلومات . ويوفر العدد الكبير من منتجي خطوط الإتصالات والتنوع الهائل فيما يعرضون ، إمكانيات واسعة تساعد مصممي الشبكة على الإختيار من بين عدد متزايد من نظم المكونات . وقد يحول حجم الشبكة (عدد نقاط التقاء المصدر/الإستلام) والعوامل الجغرافية الأخرى دون تجهيز الشبكات بخطوط إتصال من شركة منتجة واحدة . وإذ تتوفر لدى هذه الشركات بعض المستويات القياسية ، إلا أن الإختلافات الكثيرة المتبقية لا تزال تشكل تحديات هامة فيما يتعلق بالمحافظة على « كمال المعلومات » . وتستخدم عدة طرق لتصنيف خطوط الإتصال تسهيلاً للمتابعة إعتبارات الكمال ، ومن بينها طريقة تقسمها إلى ثلاث فئات : داخلية ، ومخصّصة ومحوّلة .

أولاً : الخطوط الداخلية IN-PLANT LINKS

تجهّز خطوط الإتصال الداخلية بحيث لا تعبر الشوارع العامة ولا الطرق السريعة ، فهي محتواة داخل حدود ممتلكات المنشأة أو مرقعها ، ولا تخضع لنفس اللوائح التنظيمية ، ولا هياكل تعرفه الرسم التي تحكم الخطوط المخصصة أو المحوّلة على أي مستوى (محلي/قومي) ، وتمتّع بدرجة كبيرة من الحرية من حيث إختيارها وتركيبها وتشغيلها .

وقد تصنع تلك الخطوط من الأسلاك المزدوجة المجدولة ، أو تكون على شكل كابلات محورية ، أو من الألياف الزجاجية أو المواد البصرية التي تستخدم الفضاء المفتوح ، أو غيرها . لكن الواضح أن زيادة إستخدام ما يسمى «تقنية الشبكة المحلية» سيعتمد بصورة كثيفة على خطوط الإتصال الداخلية المدفونة نظراً لما تقدمه من أساليب سريعة وإقتصادية وسهلة التركيب للوصل بين نقاط الشبكة في بيئة محلية .

ثانياً : الخطوط المخصصة DEDICATED LINKS

يكون إقتناؤها عن طريق شركات وهيئات الإتصالات ، وتركّب فيما بين نقاط محددة وتخصّص لاستخدامها بواسطة المنشأة التي إقتنتها دون سواها . وتخضع لمجموعة متنوعة من اللوائح التنظيمية وهياكل تعرفه الرسم تحتسب على أساس طول الخطوط وسعتها والحدود التي تعبرها في خط سيرها (فيما بين المحافظات الداخلية ، الحدود الدولية) ، ونوع الخدمة التي تقدمها ، ومعايير أخرى . وفي شبكات المعلومات التي تصل بين النقاط الواقعة في مبان أو مدن أو محافظات متباعدة جغرافياً ، يستخدم حالياً نوع أو أكثر من الخطوط المخصصة التي يمكنها أن تنقل آلياً حركة الصوت ، وحركة البيانات ، والتراسل الآلي طبق الأصل ، والمرئيات ، أو المزج بين كل تلك المهام .

ثالثاً : الخطوط المحوّلة SWITCHED LINKS

هي عبارة عن خدمة خاصة أو عامة توفّرها مختلف شركات

الإتصالات حيث تقوم إحداها بإنشاء وصيانة الشبكة المحوَّلة ، وتقدِّم إمتيازات الإلتقاط والإستخدام للمستفيدين الذين يدفعون إشتراكات محددة بتعرفة مناسبة . وتوجد حالياً شبكات عامة وخاصة محوَّلة تمتاز بسرعات وخصائص تشغيلية مختلفة ، وتغطية جغرافية واسعة . وتستخدم أيضاً في نقل حركة الصوت وحركة البيانات آلياً أو كلاهما معاً .

معايير خطوط الإتصال

يفيدنا هنا أن نتعرّف على مجموعة المعايير التي تحدّد الخصائص التشغيلية للخطوط لكي نضع أيدينا على مكانين الخطر واحتمالات الإلتهاك الموجودة بها . وتطبق المعايير التالية على كل فئات الخطوط الداخلية والمحصّصة والمحوَّلة بصورة عامة .

١- نطاق الترددات BANDWIDTH : مقياس سعة خط الإتصال معبراً عنه بعدد الإرقام الثنائية في الثانية (BPS: BITS PER SECOND) أو عدد التمثيلات في الثانية (CPS : CHARACTERS PER SECOND) . وتستخدم لتحديد ثلاث مجموعات قياس هي :

- أ — نطاق ضيق : عشرات التمثيلات في الثانية .
- ب — نطاق صوتي : مئات إلى الآف التمثيلات في الثانية .
- ج — نطاق عريض : عشرات إلى مئات الآلاف من التمثيلات في الثانية .

٢- النقاط النهائية : معيار تحديد عدد النقاط التي يصل بينها خط الإتصال ، فيكون :

- أ — بين نقطتين : خط إتصال واحد يصل بين نقطتين نهائيتين .
- ب — متعدد النقاط : خط إتصال واحد يصل بين ثلاثة نقاط نهائية أو أكثر ، منفصلة ومتباعدة جغرافياً .

٣- القنوات : معيار لتحديد عدد قنوات المعلومات التي تبث على خط الإتصال .

- أ — قناة مفردة : حيث يستخدم كل نطاق الترددات ، (السعة) في خط

الاتصال لقناة معلومات واحدة .

ب — متعدد القنوات : حيث تقسم كل سعة خط الإتصال إلى قنوات متعددة لبث المعلومات وذلك باستخدام أساليب الإرسال المتعدد بتقسيم الوقت أو بتقسيم الترددات .

٤ — طريقة البث : معيار لتحديد الطريقة التي تنقل بها المعلومات على خط الإتصال .

أ — منطقي (منطقي) : هو الشكل السائد حالياً ، وفيه تستخدم أجهزة المواءمة لتحويل المعلومات الرقمية من أجهزة نقاط المصدر/الإستلام أو أجهزة نقاط التحويل إلى شكل مناسب يمكن بثه على خط الإتصال مباشرة .

ب — رقمي : هو الشكل الأحدث ، وفيه توضع المعلومات الرقمية القادمة من أجهزة نقاط المصدر/الإستلام/ التحويل ، للبث المباشر على خط الإتصال ، وبذلك تنتفي الحاجة إلى الإستعانة بأجهزة المواءمة . ولا تزال تجري حالياً عمليات بحث وتطوير إمكانيات إستيعاب الترجمة الرقمية للصوت والاشكال الأخرى من المعلومات على خطوط الإتصال الرقمية .

٥ — البروتوكولات/الموصلات : لا تعتبر من الخصائص المادية لخطوط الإتصال ، لكن عدداً كبيراً منها يستخدم في تنظيم عملية بث المعلومات على تلك الخطوط ، حيث تستعمل أجهزة الإرسال/الإستقبال صيغاً مختلفة تتفاوت في مدى توافقها . ومن الصيغ الرئيسية المستخدمة حالياً :

° بروتوكول التحكم لخطوط البيانات المتزامنة (SYNCHRONOUS DATA LINK CONTROL)

° بروتوكول التحكم لخطوط البيانات رفيعة المستوى (HIGH LEVEL DATA LINK CONTROL)

وبروتوكول المنظمة العالمية للمواصفات القياسية (INTL. STANDARDS ORGANIZATION SPECIFIED LINK PROTOCOL.) .

° بروتوكول الموصلات (X.21) للأغراض العامة للمواءمة بين منافذ البيانات ونهايات دائرة نقل البيانات في التشغيل المتزامن على شبكة البيانات العامة .

° بروتوكول الموصلات (X.25) للإتصال بين أجهزة المنافذ ومعدات نهايات دائرة نقل البيانات في المنافذ التي تعمل بطريقة التجميع ضمن الشبكات العامة .

وتطبق مجموعة أخرى واسعة من المواصفات القياسية على التجهيزات التي توفرها شركات إتصالات البيانات ، والشركات المنتجة لنقاط التقاء المصدر/الإستلام/التحويل . وفي هذا الصدد يمكن الإطلاع على «تجميع المواصفات القياسية لاتصالات البيانات» — الطبعة الثانية : ١٩٨٢ للناسر «ماكجروهيل» من إعداد «HAROLD C. FOLTS» .

٦ — إتجاه البث :

هو معيار لقدرة خط الإتصال وأجهزة المصدر/الإستلام على البث في إتجاه واحد أو في كلا الإتجاهين . وهناك ثلاثة أساليب يشيع استخدامها هي :
أ — بث في إتجاه واحد SIMPLEX : أي إتصال في إتجاه واحد بين النقطة أ والنقطة ب بحيث تكون أي من أجهزة أ و/أو ب غير قادرة على نقل تدفق الحركة في الإتجاه العكسي .

ب — بث متقطع في إتجاهين TWO-ALTERNATE : أي القدرة على نقل تدفق الحركة في كلا الإتجاهين من أ إلى ب ، أو من ب إلى أ ولكن ليس في وقت واحد .

ج — بث متزامن في إتجاهين TWO-WAY SIMULTANEOUS : أي القدرة على نقل تدفق الحركة في كلا الإتجاهين من أ إلى ب ، ومن ب إلى أ في وقت واحد .

٧ — وسائل خط الإتصال :

هي الشكل المادي الذي يجسده خط الإتصال بين النقاط النهائية ، ويتخذ أربعة أشكال رئيسية :

أ — خطوط أرضية : أسلاك أو كابلات تجهز في مسار تحت سطح الأرض أو تمتد بين الأعمدة والأبراج العالية المقامة على سطح الأرض .

ب — الموجة متناهية القصر MICROV'AVE : بث على موجة ترددات لاسلكية في القطاع الخاص بالموجة متناهية القصر من النطاق الطيفي فيما بين

أبراج تقام على سطح الأرض .

ج — خطوط البصريات OPTICAL :

(١) إرسال بصري من خلال الألياف الزجاجية الرقيقة المجهزة في مسارات تحت سطح الأرض أو ما بين أعمدة وأبراج شبيهة بالخطوط الأرضية .

(٢) إرسال بصري من خلال الفضاء المفتوح في القطاع الخاص بالأشعة دون الحمراء وما يجاورها من النطاق الطيفي .

د — الأقمار المدارية : بث على موجة ترددات اللاسلكي في القطاع الخاص بها من النطاق الطيفي ابتداء من محطات أرضية إلى أقمار إصطناعية تطلق في مدار ثابت لتعمل بمثابة نقاط تحويل نشطة .

ولما كانت شبكات المعلومات تمتد حالياً إلى أبعد من حدود المدن ، والمحافظات ، والقطر بل والحدود الدولية ، فإن تحقيق الإتصال الفعال بين نقاط الشبكة يتطلب صوراً سليمة من التزاوج بين الأشكال المتنوعة التي تعرضها الشركات المنتجة والتقنيات المرتبطة بها . وتضطر العديد من الشبكات إلى استخدام أغلب أنواع خطوط الإتصال وتقنياتها في الوقت الواحد ، وبالتالي تجد نفسها ملزمة بتطبيق كل ما يرتبط بها من معايير .

٣ — ٥ — ٢ المعلومات

يمثل الشكل ٥ — ٤ المستويين التاليين من مصادر المعلومات . ويمكن ترتيب المعلومات التي تعكس حالات المنشأة في ثلاث مجموعات هي :

١ — قبل إدخالها في المصادر المؤتمتة لإدارة المعلومات (المكونات) .

٢ — أثناء المعالجة و/أو الإحتزان بواسطة المكونات .

٣ — المخرجات التي أنشأتها المكونات للتوزيع خارج النظام الآلي .

وكذلك تنقسم كل مجموعة منها إلى قسمين :

١ — الإجراءات لإدارة المعلومات (يدوية أو مؤتمتة) .

٢ — المعلومات (البيانات) التي تخضع لإجراءات إدارة المعلومات .

ويشكل تجميع المعلومات في كل المجموعات الثلاثة الرئيسية وتفريعاتها حالة المنشأة في أي وقت معيّن. وتستخدم مجموعة مشتركة من الإجراءات اليدوية والمؤتمتة لإدارة المعلومات. وهنا يرتبط «كّال المعلومات» بصورة مباشرة بتدابير الكمال التي إحتوتها تلك الإجراءات.

المعلومات						المصادر
مخرجات النظام		داخل النظام		قبل ادخالها في النظام		احتمال الانتهاك
البيانات	الاجراءات	البيانات	الاجراءات	البيانات	الاجراءات	
						الاسترجاع
						التغيير
						الفقدان
						الاستخدام

الشكل ٥ - ٤ تفصيل المعلومات.

وتستخدم الإجراءات اليدوية في تجميع وتجهيز المعلومات للإدخال في المصادر المؤتمتة، وكذا لتوزيعها واستخدامها عقب إنتاجها في صورة مخرجات. يمتاز بعض هذه الإجراءات بالإتساق وجودة التوثيق، بينما توجد إجراءات أخرى

غير مقننة بحيث يمكن أن تختلف بصورة شديدة الوضوح بين الأفراد. إما الإجراءات المؤتمنة، فهي برامج تنفذ في مختلف وحدات المعالجة المتوفرة للمهام الثلاثة الأساسية في الشبكة، وهي تختلف أيضاً في درجات اتساقها وتوثيقها.

وإذا أردنا تحقيق مستوى موحد من «كوال المعلومات»، ينبغي تقييم جميع أنواع الإجراءات، والعمل بقوة على أن تتضمن تدابير الكمال المناسبة. وسوف نتناول في القسم التالي بإيجاز كلاً من المعلومات والإجراءات، قبل الإدخال وبعد إنتاجها كـمخرجات، مع التركيز بصفة خاصة على المعلومات التي يحتفظ بها دا. ل. المصادر المؤتمنة.

وتعتبر حالة مصادر إدارة المعلومات إحدى فروع معلومات حالة المنشأة، حيث تزداد أهميتها مع كل زيادة في درجة الاعتماد عليها، وفي التطبيقات المتنامية، وتوزيعها. وتساعد القدرة على تحديد هذه المجموعة الفرعية ومتابعتها، وتنوع وتطور مهام الدليل الذي سيأتي ذكره في الأقسام التالية. كما تساهم في المحافظة على مستويات جيدة من «كوال المعلومات» في البيئة.

٣ - ٥ - ٢ - ١ المعلومات قبل إدخالها في المصادر المؤتمنة

أ - الإجراءات :

تستعمل في هذه الفئة إجراءات يدوية مبدئياً يمكن تقسيمها إلى

مجموعتين :

- الإجراءات المستخدمة لتجهيز البيانات للمدخلات .
- الإجراءات المستخدمة لإعداد البرامج التي ستنفذ لاحقاً .

وتشمل إجراءات تجهيز البيانات : تجميع الوثائق الأصلية ونقلها إلى مواقع وأجهزة إعداد المدخلات، وكذا ما تتطلبه من أنشطة للمراجعة والفرز والضّم. وتشمل كذلك تحويل الوثائق الأصلية إلى بطاقات أو شرائط ممغنطة أو أقراص لإدخالها فيما بعد في المصادر الآلية للمعالجة .

وتسمح بعض النظم بإدخال المعلومات مباشرة للإختزان على وسائط مباشرة إلى أن تتم معالجتها في وقت لاحق. وعند هذه النقطة، تكون المعلومات خاضعة لتحكّم المصادر المؤتمنة. وينطبق نفس القول على المعلومات التي يتم

إدخالها ومعالجتها بصورة مباشرة باستخدام التطبيقات المتفاعلة .

وتنقسم إجراءات إعداد البرنامج إلى مجموعتين :

١- برامج التطبيقات .

٢- برامج النظم (نظم التشغيل) ، والبرامج العامة ، وبرامج الاختبار/التشخيص للمهام الثلاثة الأساسية للمعالجة (IP/NP/DP) . لكن الإجراءات المتعلقة بتلك الأنشطة تختلف بشدة من حيث الإتساق ، والتوثيق ، والتقنين .

ب - البيانات

توجد بيانات حالة المنشأة خارج المصادر المؤتمتة في عدة أشكال منها :
النسخ الورقية ، والميكروفيلم ، الميكروفيش . تنتج بعض الأشكال في عدد قليل من النسخ مع عناية شديدة بالتحكم في توزيعها أو الوصول إليها ، بينما ينتج البعض الآخر في عدد كبير من النسخ التي توزع على نطاق واسع . ويتراوح معدل تحديث تلك البيانات أو متابعتها بين : منخفض جداً (شهرياً ، فصلياً) وبين عالي جداً (يوميّاً ، أو فور أن يتطلب الأمر) .

وتشتمل فئات معلومات حالة المنشأة في صورتها النموذجية على أقسام متعددة كالمشتريات المالية ، والتنظيم والأفراد ، والشحن ، والوارد ، والمشتريات القانونية ، والعملاء والموردين ، والبحث والتطوير ، وغيرها . وتقل إمكانية التعرف على الحدود الدقيقة التي تفصل بين هذه الفئات في البيئة الخارجية عما هي عليه داخل المصادر الآلية . ونتيجة لذلك ، تكون تدابير الكمال المرتبطة بتلك الفئة من المعلومات غير رسمية في الغالب .

أما البيانات عن حالة مصادر إدارة المعلومات فتشمل : وصف نظم المكونات الموجودة ، وتوثيق برامج التشغيل (النظم والتطبيقات) ، وتنظيم وتخصيص قاعدة البيانات ، وتوثيق عمليات تنسيق المصادر ، ومعلومات مراقبة الأداء ، وأدلة موظفي التشغيل ، ونظم الخدمات المعاونة ، وخطط إستعادة النشاط بعد وقوع كارثة ، وغيرها .

ومع إزدياد إعتاد المنشأة على المصادر ، يجب أن يزداد أيضاً مستوى تقنين وتوثيق حالة المصادر . وأهمّ قيمة لذلك هو قيامها بدور رئيسي في الإعداد لمواجهة مختلف الأعطال المحتمل حدوثها ، وفي تحديد الإجراءات المناسبة لاستعادة النشاط .

٣ — ٥ — ٢ — ٢ المعلومات المحفوظة داخل المصادر الآلية

تحتزن تلك المعلومات في وسائط متنوعة منها : الذاكرة الرئيسية ، والأقراص ، والشرائط المغنطة ، وغيرها من وسائل الإختزان . ويظل الجزء الأكبر من تلك المعلومات تحت سيطرة مهمة معالجة قاعدة البيانات . إلا أنه في بعض الأحيان ، يحتفظ بأجزاء كبيرة منها ضمن مهام معالجة المعلومات ومعالجة الشبكة حيث تكون قيد الإستخدام .

ويرجح أن يكون مستوى « كمال المعلومات » في هذه المجموعة أعلى ، مقارنةً بتلك التي تحفظ خارجياً وذلك نتيجة لزيادة مستوى التقنين والتحكم في مختلف الإجراءات (البرامج) . لكن المشكلة الكبرى هي كيفية تحقيق الكمال بنفس مستوى التوافق المطلوب في المهام الثلاثة الأساسية للمعالجة (IP/NP/DP) .

مبدئياً ، تعتبر إجراءات هذه الفئة مؤتمتة تماماً ، وهي عبارة عن مختلف البرامج التي يجري تنفيذها في وحدات المعالجة بالمهام الثلاثة . ومن هذا المنطلق ، فقد أوليناها عناية كبرى في المناقشة التالية . إما الإجراءات اليدوية التي تدخل في العمليات المادية للمكونات ، فإن الحديث عنها سيأتي في الموضع المناسب . ويعرض الشكل ٥ — ٥ رؤية مفصلة للمعلومات في المصادر المؤتمتة .

أ — الإجراءات داخل المصادر المؤتمتة :

تنقسم الإجراءات إلى مجموعتين :

- ١ — برامج التطبيقات .
- ٢ — برامج معارونة لإنشاء وتركيب وتشغيل وتطوير التطبيقات .

معلومات داخل المصادر المؤتمنة			
البيانات		الإجراءات	
حالة مصادر إدارة المعلومات	حالة المنشأة	برامج معانة	برامج التطبيقات
<ul style="list-style-type: none"> ملفات مهمة الدليل المكونات المعلومات الأفراد الخدمات 	<ul style="list-style-type: none"> مالية أفراد إنتاج 	<ul style="list-style-type: none"> أجهزة معالجة اللغة إدارة قاعدة البيانات معالجة الشبكة قياس الأداء نظام التشغيل الإختار/النشحيص برامج نمطية عامة مطلق مهمة الدليل المكونات المعلومات الأفراد الخدمات 	<ul style="list-style-type: none"> مالية أفراد إنتاج

الشكل ٥ - ٥ تفصيل المعلومات داخل المصادر المؤتمنة .

٩- برامج التطبيقات :

تعكس برامج التطبيق المنفردة ، وكذا مجموعات التطبيقات في النظم ، مختلف حالات المنشأة التي سبق ذكرها من حيث الشؤون المالية ، والأفراد ، الإنتاج .. الخ .

والمعتاد أن تحفظ البرامج التي يكثر تنفيذها في ذاكرة مباشرة حتى يمكن إسترجاعها وإدخالها في دورة التشغيل بسرعة . أما البرامج قليلة الاستخدام فتخزن في مجموعة قرص نقالة أو على شريط ممغنط ، وبذلك تفسح مكانها على الوسائط المباشرة لاختزان البيانات والبرامج النشطة .

ويتوفر هنا احتمال الانتهاك إذا لم تستخدم إجراءات لتقرير ما إذا كان برنامج التطبيق الذي أدخل للتنفيذ هو الصيغة المعتمدة والمرخصة أم لا . ويقوي هذا الاحتمال في النظم الموزعة نظراً لإمكانية إدخال نسخ عديدة من برنامج معين للتنفيذ في عدة مواقع . وبالمثل فإن البرامج التي تنفذ في مصادر المعالجة التابعة غالباً ما تختزن في المواقع الرئيسية البعيدة ثم تنقل في مواعيد محددة أو حسب الطلب عن طريق إجراءات التحميل على الخطوط الفرعية . أضف لذلك التعقيدات الناشئة عن إقتسام الوقت وغيره من قدرات التفاعل التي تسمح للمستفيد بأن يكتب برامج الخاصة وينفذها لمرة واحدة أو بصورة متكررة من منافذ بعيدة . والغالب أن تتمكن هذه البرامج من إنشاء والتقاط قواعد بياناتها الخاصة و/أو قواعد البيانات المحفوظة في المصادر المركزية .

وتعتبر إجراءات التحكم في بدء وتنفيذ البرامج المعتمدة أو المرخصة شديدة التعقيد ، وهي محور المناقشة في القسم التالي إضافة إلى ما جاء بشأنها في الفصلين الثامن والتاسع عن تدابير الكمال المادية والمنطقية .

٢ — الإجراءات المعاونة (البرامج)

تمتد الإجراءات المعاونة المستخدمة في إنشاء وتركيب وتشغيل وتطوير النظم والتطبيقات لتشمل نطاقاً واسعاً من المصادر يدخل ضمنها : جهاز معالجة لغة تطوير التطبيقات ، ولغات تطوير والتقاط قواعد البيانات ، ولغات معالجة الشبكة (إتصالات نقل البيانات) ، وإجراءات قياس الأداء ، وإجراءات الاختبار والتشخيص ، والبرامج التمهية العامة .

وتشغل بعض هذه البرامج على أساس طول الوقت (مثل : نظم التشغيل للمهام الثلاثة ، إجراءات قياس الأداء) ، والبعض الآخر قليل الإستعمال (مثل : جهاز معالجة اللغة ، والبرامج التمهية العامة) . وهناك برامج أخرى (مثل : إجراءات الاختبار والتشخيص) لا تستعمل إلا في حالات سوء التشغيل . وتسهم عدة عوامل في تعقيد إمكانية المحافظة على مستوى موحد ومتسق من « كمال المعلومات » ، من أبرزها :

« قد يقوم عدد من الشركات المنتجة المختلفة بتزويد وصيانة مصادر معالجة

المعلومات وقاعدة البيانات في مختلف المواقع بالمنشأة .

* قد تتعدد أنواع أجهزة المنافذ المستخدمة في التقاط المصادر فتشكل أكبر عدد من الطرازات المتوفرة لدى الشركات المنتجة .

* قد يتطلب من مهمة معالجة الشبكة أن تستوعب تشكيلة متنوعة من مجموعات الأكواد والسرعات والبروتوكولات المختلفة .

* قد توجد إختلافات طفيفة — لكن جوهرية — في أجهزة معالجة اللغة (كوبول ، فورتران ، باسكال) التي يقوم بتوريدها وصيانتها شركات منتجة مختلفة .

* قد يستوجب الأمر ملاءمة أدوات قياس الأداء لمختلف المصادر التي نقوم بقياسها .

* يجب أن تستوعب إجراءات الاختبار والتشخيص كل الإختلافات المادية والمنطقية الموجودة في المصادر التي تطبق عليها .

* تختلف الأجيال المتتالية من نظم التشغيل وأجهزة معالجة اللغة وغيرها من الإجراءات المعاونة التي تزودها شركة منتجة معينة .

ومع صعوبات التحديد والتكيف مع تلك الإختلافات الموجودة بين العديد من الإجراءات المعاونة ، تبقى المشكلة الهامة التي تتمثل في الإطمئنان إلى أن التطبيق المستخدم هو نفس الصيغة أو الجيل المعتمد والمرخص أم لا ، وهو ما يعتبر بصورة عامة دالة للآتي :

١ — الضوابط اليدوية ، والترخيص اللازم لبدء التنفيذ .

٢ — إجراءات إضافية لتحكم البرنامج مبنية في نظم التشغيل التي تقبل التطبيق لتنفيذه .

ويعتبر التحكم في بدء واستعمال و/أو تعديل الإجراءات المعاونة صعباً لأن بدء العديد منها نشاط يدوي تماماً . كذلك فإن بعضها (مثل إجراءات الاختبار والتشخيص) لا يستخدم إلا في الحالات الاستثنائية بحيث تشكل الضغوط الملحوظة لإعادة المصادر المتضررة إلى حالة التشغيل دافعاً قوياً لتجنب أو تجاهل

الضوابط الموضوعية وإضافة لذلك فإنه يتاح لكثير من الإجراءات المعاونة أن تنفذ بطرق متميزة تجعلها أقدر على التقاط عناصر من المصادر لا يسمح بها لبرامج التطبيق .

ومن الإجراءات المعاونة التي تقوم بدور هام : تخصيص وتنسيق مصادر إدارة المعلومات ، للإجابة على طلبات المستفيدين . وتبني هذه الإجراءات حالياً في نظم التشغيل الخاصة بجهاز معالجة المعلومات . ويشمل عملها تخصيص وتنسيق الوقت لجهاز المعالجة ، والذاكرة ، وتجهيزات تحريك القرص والشريط ، وأجهزة القراءة والطباعة ، وغيرها من النظم الفرعية الموجودة في مكونات النظام المحلية .

وستكون النظم الموزعة — التي تتكوّن من مصادر عديدة ومتماثلة ومنفصلة جغرافياً — بحاجة إلى مهمة التخصيص والتنسيق بحيث تعمل بمستوى عالٍ . وتتطلب «مهمة الدليل» هذه ما يلي :

- ١ — مجموعة الملفات التي تعكس حالة مصادر إدارة المعلومات .
- ٢ — إجراء (برنامج) لتخصيص وتنسيق المصادر ومتابعة ملفات الدليل .

(راجع الشكل ٥ — ٥ للتعرف على موقع تلك الملفات والإجراءات من مصفوفة المعلومات) .

وتستمر نقاط المصادر — كل على حدة — في تخصيص وتنسيق المصادر المحلية كالعتاد ، بينما تتولى «مهمة الدليل الشامل» تخصيص وتنسيق الإجراءات والمعلومات فيما بين مختلف نقاط المصادر بطريقة توفرّ لجميع المستفيدين مستوى مقبولاً من الخدمة . في المنشآت الصغيرة ، تعمل «مهمة الدليل الشامل» بصورة مركزية ، لكنها فيما عدا ذلك ، قد يلزم توزيعها على عدد من نقاط الالتقاء في شبكة المعلومات .

ولا يزال مفهوم «مهمة الدليل الشامل» في مراحله المبكرة نسبياً ، ولم تصبح تلك الإجراءات بعد جاهزة لكي يتم عرضها تجارياً لدى الشركات المنتجة لنظم المعلومات . وهكذا يتبقى عدد من التحديات التي تشكل خطراً على المحافظة على مستويات مقبولة لـ «كّال المعلومات» في تلك البيئة .

ب - المعلومات (البيانات) داخل المصادر المؤقتة :

توجد المعلومات (البيانات) المخزنة داخل المصادر الآلية (المباشرة) على النظم الفرعية التي تستخدم القرص أو الشريط الممغنط . وبالنسبة للمعلومات التي يجري التقاطها ، فتوجد في الذاكرة الرئيسية لجهاز المعالجة الطالب . وفي نظم الحاسبات الكبرى المركزية ، تحفظ كل تلك المعلومات في جهاز معالجة ، ونظام إختزان واحد يعمل مركزياً . ويجري الآن تطوير نظم للمهام الموزعة تسمح بتوزيع المعلومات المخزنة (قاعدة البيانات) وكذا المصادر المادية للمعالجة على نقاط الالتقاء في الشبكة .

وفي بعض النظم الموزعة ، تقسم قاعدة البيانات على المواقع العديدة بشكل يسهل التقاطها بواسطة التطبيقات المرتبطة والتي توزعت هي الأخرى . وفي تلك النظم ، لن توجد نسخة واحدة كاملة من المعلومات في أي موقع واحد . وفي نظم أخرى موزعة ، تتوفر نسخ لأجزاء معينة من المعلومات ، أي أنه توجد نسخ عديدة لأجزاء عديدة من المعلومات . ويتم ذلك مبدئياً في عمليات الالتقاط للإسترجاع فقط بواسطة التطبيقات و/أو المستخدمين . ويتوقع أن تتضمن الصيغ اللاحقة قدرات الإسترجاع و/أو التحديث معاً .

وإذا وجدت ضمن مصادر إدارة المعلومات نظم مستقلة ومنفصلة ، فسوف تكون هناك إمكانية لإختزان المعلومات بصورة مستقلة مشابهة . ومن المفترض في النظم الموزعة المذكورة أن تكون بنية إختزان المعلومات متوافقة تماماً في جميع المواقع . لكن ذلك يصعب تحقيقه في بيئة النظم المستقلة ؛ أولاً بسبب إستقلاليتها ، وثانياً بسبب زيادة إحتمال عدم تشابه أو عدم توافق النظم .

وتنقسم المعلومات المخزنة (البيانات) إلى فئتين رئيسيتين تعكس إحداها حالة المنشأة ، وتعكس الأخرى حالة مصادر إدارة المعلومات .

١ - بيانات حالة المنشأة

يشكل الجزء المباشر من معلومات حالة المنشأة قسماً من المجموعات السابق ذكرها وهي : الشؤون المالية ، شؤون الأفراد ، التنظيم . وهي تمثل قسماً من المعلومات الكلية الذي يعتبر عديم الثبات (حيث يتغير بسرعة ويُلتقط باستمرار

بواسطة التطبيقات المتفاعلة) ، أو ينبغي أن يظل متوفراً للرد على الأسئلة المباشرة من جماعة المستفيدين .

وترتب المعلومات المباشرة عن حالة المنشأة فيما يعرف عادة بإسم «قاعدة البيانات» ، وهي عبارة عن مجموعات من البيانات المرتبطة بمختلف التطبيقات والنظم التي صممت لإلتقاطها و/أو تعديلها . ويلاحظ أن لبعض النظم مجموعة بيانات واحدة في قاعدة بياناتها ، وللبعض الآخر عدة مجموعات مترابطة .

والمعتاد أن تلتقط تطبيقات المستوى الأدنى الملف/الملفات المتعلقة بها فقط . ويمكن لتطبيقات المستوى الأوسط أن تطلب التقاط ملفات عدد من تطبيقات المستوى الأدنى بالإضافة إلى الملفات التي تنشئها وتحفظها على مستواها الخاص . أما تطبيقات المستوى الأعلى ، فيمكنها أن تلتقط العديد من ملفات المستويين الأدنى والأوسط وكذا ملفات الخاصة . ومع إستمرار التطورات في تطبيقات المستويين الأعلى والأوسط وقواعد البيانات الموزعة ، تزداد احتمالات تعارض طلبات الإلتقاط وتشتد مخاطر إنتهاك «كامل المعلومات» (أنظر الشكل ٢ — ٤ بشأن تعريف مستويات التطبيق) .

ويتعين على بنية قاعدة البيانات أن توفر بالإضافة إلى إنشاء الملفات وحفظها ، طريقة لفهرستها وتحديد العلاقات التي تربط بينها . وتكون «مهمة الدليل» هنا على شكل ملف أو مجموعة ملفات محفوظة بواسطة إجراءات (منطق) إدارة قاعدة البيانات ، وتلعب دوراً آخر شديد الأهمية للمحافظة على «كامل المعلومات» المختزنة في قاعدة البيانات .

وفي معظم المنشآت ، تعمل «مهمة دليل» القاعدة بصورة مركزية . لكن مهام قاعدة البيانات الموزعة يستتبعها في النهاية توزيع «مهمة الدليل» كذلك . وبينما يعتبر دليل قاعدة البيانات مسئولاً مبدئياً عن فهرسة وبناء الملفات ، إلا أنه يمكن إعتباره أيضاً أحد عناصر «مهمة الدليل الشامل» لمصادر إدارة المعلومات .

٢ — حالة مصادر إدارة المعلومات :

حتى يكون التحكم في المصادر فعالاً فإنه يتطلب كمية هائلة من المعلومات ، يظهر الجزء الأكبر منها في العمليات المباشرة ، ويكون متاحاً لمصادر

التشغيل (مثل لوغاريتمات التخصيص والتنسيق)، وللعاملين بمجالات الإشراف والتشغيل .

وبشكل عام تعكس هذه المعلومات حالة المكوّنات والمعلومات والأفراد والخدمات التي تشكل في مجموعها مصادر إدارة المعلومات في المنشأة ، لكن العادة درجت على التركيز على المعلومات المتعلقة بالمكوّنات . ونتيجة لزيادة اعتماد جماعة المستفيدين على المصادر ككل ، فإنه لا يستبعد أن يركّز المستفيدون في المستقبل على المصادر الأخرى بنفس القدر من أهمية المكوّنات . وهناك جزء كبير من هذه المعلومات — وإن كانت تلتقط بكثرة — ساكنة نسبياً (مثل : تعريف هوية جهاز المنفذ/المستفيد) ، بينما يمثل تخصيص العمليات المساعدة (الشريط ، الطابعة) في نقاط المعالجة ، المستوى الأوسط للنشاط ، وعلى الطرف الآخر توجد المعلومات التي تتغير بسرعة (مثل قبول التفاعل مع المستفيدين ، وتخصيص جهاز المعالجة والذاكرة بصورة مستمرة) . وسوف يزداد اعتماد «مهمة الدليل الشامل» على تلك المعلومات إذا ما أُريد لها أن تحقّق أهدافها المقررة . ومن المجموعات الفرعية للمعلومات التي سيتم الاحتفاظ بها مايلي :

* مهمة الدليل — خريطة المكوّنات : تعطي وصفاً لنقاط التقاء المصدر والإستلام والتحويل في نظام المكوّنات . وفيها تعريف بأجهزة المنافذ ، وأجهزة المعالجة المضيفة والتابعة والشبكية ، وأجهزة الإرسال المتعدد من حيث شكلها المادي وموقعها من الشبكة . وكذلك تعريف بخطوط الإتصال المستخدمة للوصول بين مختلف نقاط التقاء الشبكة من حيث نقاطها النهائية ، ونطاق الترددات ، وعدد القنوات وغير ذلك من الخصائص المادية .

وستحدّد أيضاً عدداً من الخواص المنطقية المتعلقة بالمكوّنات ومنها : إجراءات ولوغاريتمات تعريف هوية الأجهزة ، وإمميزات النقاط وإستخدام المصدر ، ووصف اللغة والبروتوكولات التنظيمية . وبالإضافة إلى تلك المعلومات الساكنة نسبياً ، تحفظ «مهمة الدليل الشامل» للمصادر وتستخدم عدداً من المعايير سريعة التغير مثل : الحالة الراهنة (مشغول ، جاهز للعمل) ، والإجراء الذي يجري تنفيذه ، والوقت المقدّر للإنجاز ، وصفوف الإنتظار للإجراءات التي تتطلب التقاط المصادر و/أو الدخول للتنفيذ .

ومن العناصر الرئيسية في المعلومات التي تعكس حالة مصادر المكونات تلك الإحصاءات التي تُجمع لبيان رصد و/أو قياس الأداء، إذ أن تحليلها، يوفر نظرة متعمقة في مدى فعالية إجراءات تخصيص وتنسيق المصادر على المستويين المحلي والشامل.

« مهمة الدليل — خريطة المعلومات : تحوي هذه الملفات كل معلومات حالة المنشأة : هويتها، وموقعها الحالي، وأوضاعها المختلفة. وفي نظم الجيل الحالي المركزية، تتضمن أكثر هذه المعلومات في إجراءات إدارة قاعدة البيانات. ويتوقع للنظم الموزعة أن تنقل مستقبلاً أجزاء أو نسخاً من مجموعات المعلومات في قاعدة البيانات فيما بين مختلف نقاط الشبكة كوسيلة لتحسين استخدام المصادر ومستوى الخدمة المقدمة إلى جماعة المستفيدين. ولكي نحافظ على «كامل المعلومات» المنقولة بهذه الطريقة، ينبغي أن توضع خريطة دقيقة وحديثة لمواقع النسخ الموجودة وحالتها. كذلك ستكون مهام الدليل مطلوبة لمتابعة خريطة الإجراءات (البرامج) المستخدمة في الشبكة: هويتها، موقعها، إمتيازات التقاطها، ووحدات المعالجة التي تنفذها وأي معايير أخرى. وسينشأ عدد كبير من طلبات التقاط المصادر بواسطة البرامج التي يجري تنفيذها في المهام الثلاثة (IP/NP/DP). وعندما تظهر قدرات تقاطع الشبكة في صورتها النهائية، ستمتد الخريطة لتشمل البرامج التي تنفذ في شبكات المنشآت الأخرى.

« مهمة الدليل — معايير الأفراد : تختصّ معلومات هذه الفئة بتعريف هوية مجموعة المستفيدين من العاملين، وغيرها من المعايير. وتشمل عناصر هذه الملفات ما يلي:

° تعريف هوية المستفيد : التعريف بالإسم والموقع وكلمة السر وغيرها.

° إرتباط المنفذ : المنفذ/المنافذ التي ستُقبل منها طلبات الإلتقاط من المستفيد .

° مستوى الأولوية : مستوى أولوية/أولويات الإلتقاط الممنوحة للمستفيد .

° مستوى الأمن : مستوى/مستويات الأمن المسموح للمستفيد الإلتقاط عندها أثناء عمليات إرسال و/أو إستقبال المعلومات .

° إمتيازات المصدر : تعريف مصادر معالجة المعلومات وقاعدة البيانات التي يرخص للمستفيد بالتقاطها .

° المهام الإشرافية : مجموعة المهام الإشرافية التي يسمح للمستفيد بأن يبدأ بها .

° إمتيازات الوقت : نوبة/نوبات العمل ، ويوم/أيام الأسبوع التي تقبل أثناءها طلبات الإلتقاط من المستفيد .

وتساعد هذه المعايير وغيرها في التحكّم في النقاط المصادر بواسطة مجموعة المستفيدين الخارجيين ، ومطوّري النظام والتطبيقات ، ومديري ومشغلي النظام ، ومستويات الإدارة العليا والوسطى في المنشأة .

* مهمة الدليل — خريطة الخدمات : لا يعتبر حفظ ملفات مباشرة تعكس حالة الخدمات (المنافع العامة ، النقل ، الإتصالات ، الأمن ، وإدارة مباني المنشأة) من الأمور الشائعة في العمليات الحالية . وسوف تستخدم وحدات المستقبل مثل هذه الملفات لتحسين مستوى «كّمال المعلومات» (كالتنسيق بين تنفيذ التطبيق وبين خدمة النقل ، وإعادة تجهيز المصادر لاستيعاب الصيانة الدورية للمعدات).

٣ — ٥ — ٢ — ٣ المعلومات المخرجة بواسطة المصادر المؤتمنة (المخرجات)
تشكل المعلومات الناتجة على شكل مخرجات من المصادر المؤتمنة قسماً
آخر من المعلومات التي تديرها المنشأة . وتستخدم في إنتاج المخرجات وسائط
عديدة منها : البطاقات ، والشريط المغنط ، ومجموعات القرص النقالة ، وطابعة

النسخ الورقية (داخلية، عن بعد)، ومنافذ ذات أنبوب أشعة كاثودية، والميكروفيلم وغيرها .

وقد تنشأ الأشكال المخرجة وتوزع بغرض إستخدامها مرة واحدة ، أو تنتج دورياً في وقت محدد بانتظام ، أو تنتج كمخرجات في إحدى مراحل التنفيذ لتستخدم كمدخلات في مرحلة أخرى تالية .

أ — الإجراءات المنتجة كمخرجات

تنقسم هذه الإجراءات إلى فئتين :

- * إجراءات تنتج كبرامج تطبيقية ، أو نظم تطبيقات .
- * إجراءات تستخدم للمعاونة في وضع وتركيب وتشغيل وتطوير النظم والتطبيقات .

١ — النظم أو برامج التطبيقات : غالبية هذه الإجراءات عبارة عن برامج تطبيقية ناتجة عن مختلف برامج التجميع والترجمة . قد تكون الإجراءات في شكل تطبيقات معدة للدخول في مرحلة التشغيل أو الإنتاج ، أو مرحلة تجميع أولية ينتظر إخضاعها لإجراءات الاختبار ، وتصحيح الأخطاء ، أو تحديثات أو تعديلات على تطبيقات موجودة قبلاً .

تنفذ بعض البرامج في نفس المصادر التي أنتجتها ، بينما تنقل برامج أخرى (سواء بصورة مادية أو عن طريق مهام إتصالات البيانات) لكي تنفذ في المواقع المختلفة .

٢ — الإجراءات المعاونة : تنتج مجموعة واسعة من الإجراءات المعاونة على شكل مخرجات (برامج) منها : نظم التشغيل التي يجري تنقيحها أو تعديلها ، ووسائل معالجة اللغة (تجميع ، ترجمة) ، وإجراءات الاختبار والتشخيص . وتغطي تلك الإجراءات كل مهام المعالجة الأساسية الثلاثة للمعلومات/قاعدة البيانات/الشبكة . (IP/NP/DP) .

وينتج عدد من البرامج التي تستخدم لإنشاء ملفات لبرامج التطبيق التي يجري اختبارها قبل أن تدخل مرحلة التشغيل والإنتاج . قد تكون هذه الملفات افتراضية (أي أنها تنشأ لإختبار مهام نوعية في برنامج لا يزال تحت الاختبار) ، أو

تكون نسخاً من الملفات المباشرة عن حالة المنشأة تستخدم في اختبار دورة التشغيل بالتوازي قبل تحويل النظام . وفي الحالة الأخيرة ، تكون احتمالات إنتهاك «كآل المعلومات» (التسرب) أعلى كثيراً إذا لم توضع الضوابط السليمة في مكانها المناسب .

ويستعمل قسم من الإجراءات المعاونة في المهام الأساسية الثلاثة للتحكم في التقاط مصادر إدارة المعلومات . ويشمل التحكم في هذه الحالة : تعريف هوية أجهزة الإرسال/الإستقبال ، و/أو الأفراد ، و/أو برامج التنفيذ التي تطلب الالتقاط وما يرتبط بها من إمتيازات مُنحت لها . ويشكل أي تعديل غير مأذون به على هذه الإجراءات احتمالاً آخر لتسرب المعلومات إذا لم تتوفر الضوابط اللازمة في موضعها الصحيح .

ب — المعلومات (البيانات) المنتجة كمخرجات :

تنقسم البيانات المنتجة كمخرجات إلى فئتين :

* معلومات تعكس حالة المنشأة .

* معلومات تعكس حالة مصادر المعلومات .

١ — حالة المنشأة : تنتج غالبية مخرجات حالة المنشأة من برامج التطبيق في أثناء تنفيذها وتستخدم لذلك وسائط عديدة . فقد تنتج في شكل نسخ ورقية ، أو صور على شاشات أنبوب أشعة كاثودية أو أجهزة الرسم البياني ، أو بكرات الشريط الممغنط أو مجموعات القرص النقالة التي يمكن تخزينها محلياً أو نقلها إلى مصدر معالجة آخر لإستخدامها كمدخلات في وقت لاحق ؛ أو كملفات للمخرجات على القرص الثابت لإستخدامها داخلياً في أنشطة السؤال ؛ أو كمدخلات لبرامج التطبيقات الأخرى .

وتتزايد قدرة نظم الوحدات الموزعة على إنتاج ملف مخرجات على وسيط قرصي لنقله عن طريق مهام معالجة الشبكة إلى المواقع البعيدة للإختزان أو تلبية أنشطة السؤال و/أو تحويله إلى نسخة ورقية أو أي وسيط آخر . إذا كان صعباً أن نحصر المسارات التي يمكن أن تتبعها معلومات المخرجات في المنشأة ، فإننا يجب أن نحذر من أن التدابير التي توفر مستويات مقبولة لـ «كآل المعلومات» داخل المصادر المؤتمتة يسهل إنتهاكها إذا لم تمتد لتغطي مرحلة المخرجات أيضاً .

٢- حالة مصادر إدارة المعلومات (مهام الدليل) : سيتطلب تطوير مصادر إدارة المعلومات تحديث و/أو توسيع معلومات «مهمة الدليل». وكما ذكرنا سابقاً تحت فقرة «المعلومات المحفوظة داخل المصادر المؤتمتة» ستستخدم جلّ هذه المعلومات بواسطة «مهمة الدليل» لتخصيص وتنسيق وقت المصادر . أما العناصر الباقية فإنها ستستخدم لتعريف هوية وإمميزات الالتقاط الخاصة بالمستفيد/الجهاز . ومن أمثلة المخرجات المنتجة من التغيير في المصادر ما يلي :

« مهمة الدليل — تحديث المكوّنات : تنعكس إضافة منافذ إتصال ، أو أجهزة معالجة مضيضة أو تابعة ، أو نقاط تحويل خطوط إتصال لجهاز معالجة الشبكة ، أو غيرها من المكوّنات على العمليات الجارية لتحديث ملفات مهمة الدليل . وستبقى أجزاء من المعلومات المخرجة في الملفات المباشرة ، وتنتج الأجزاء الباقية في شكل نسخ ورقية .

«مهمة الدليل» — تحديث المعلومات : تنعكس أي إضافة أو تغيير في الملفات الحالية بقاعدة البيانات (من حيث هويتها ، أصحابها ، وموقعها في نظم الوحدات الموزعة وغير ذلك من المعايير) على التحديثات التي تجري في ملفات مهمة الدليل . وكذلك يجب أن تدخل في ملفات الدليل هوية وإمميزات التقاط البرامج الجديدة أو التغيير في البرامج الحالية الذي يمكن حدوثه عن طريق طرح طلب المصادر . ويكون الناتج في شكل نسخ ورقية أو مخرجات مباشرة .

« مهمة الدليل» — تحديث الأفراد : ستجري عمليات واسعة للتحديث في ملفات الأفراد العاملين بالمصادر . وتشمل أمثلة ذلك : إضافة مستفيدين جدد مع مايرتبط بهم من تعريف الهوية وكلمات السرّ وإمميزات الالتقاط ، وشطب مستفيدين من الملف ، وتغيير إمميزات المستفيدين الحاليين .

وتتطلب ملفات موظفي التشغيل في مختلف المواقع عمليات تحديث دورية . وتشمل أمثلة ذلك : إضافة مشغلين جدد وتعريف هويتهم وكلمات السرّ وإمميزات الالتقاط ، وتغيير إمميزات المهام الإشرافية للمشغلين الحاليين ، والتحديثات التي تنعكس التغيير في نوبة و/أو مواعيد العمل ، وإضافة و/أو تغيير تصاريح الأمن المطلوبة للدخول إلى مواقع المصادر الحساسة .

«مهمة الدليل» - تحديث الخدمات : كما سبق ن ذكرنا ، لا يعتبر الاحتفاظ بملفات مباشرة تعكس حالات الخدمات المعاونة من العمليات الشائعة حالياً ؛ وغالباً ما يتوقع أن تحفظ هذه المعلومات مستقبلاً في ملفات الدليل .

٣ - ٥ - ٣ الأفراد

يبين الشكل ٥ - ٦ المستوى التالي من مصادر الأفراد المرتبطة بإدارة المعلومات في المنشأة . والمهدف من هذا القسم هو :

- ١ - تحديد دور الأفراد فيما يتعلق بتجميع وتجهيز ومعالجة وتوزيع واستخدام معلومات المنشأة .
- ٢ - تحديد مجموعة المعايير التي يمكن إستخدامها لبيان أثر الأفراد على مستويات « كمال المعلومات » .

وفيما يلي الفئات التي ينقسم إليها الأفراد المعنيون :

المصادر احتمال الانتهاك	الأفراد				
	المستفيدون	المشغلون	المطوِّرون	الإداريون	إدارة المنشأة
الإسترجاع					
التغيير					
الفقدان					
لإستخدام					

الشكل ٥ - ٦ تفصيل الأفراد

٣ - ٥ - ٣ - ١ المستفيدون : أفراد هذه الفئة هم من يطلق عليهم في الغالب إسم «المستفيد النهائي» ويعني ذلك أنهم آخر مستفيد من المعلومات المنتجة كمخرجات بواسطة مصادر لإدارة المعلومات . ولكن دورهم يمتد في الواقع لأبعد من ذلك ، حيث يمكن وصفهم بصورة أدق بأنهم مستفيدون من مختلف التطبيقات و/أو المصادر المتوفرة . وهم بالإضافة إلى تلقي معلومات المخرجات ، يمكن أيضاً أن يشاركوا في تجميع و/أو تجهيز المعلومات وإدخالها عن طريق أجهزة المنافذ .

٣ - ٥ - ٣ - ٢ المشغّلون : تمثل هذه الفئة مجموعة العاملين المشاركين في نواحي تشغيل المصادر المؤتمنة لإدارة المعلومات ، وهم :

* موظفو تجهيز/إدخال البيانات : العاملون في توثيق البيانات ، وهم المسؤولون عن ترجمة وثائق/معلومات المصدر إلى شكل يقرأه الحاسب الإلكتروني ، وإدخالها إليه .

* مشغّلون النظم : العاملون في تشغيل مصادر المعالجة .

ومنهم مشغلي جهاز التخاطب مع الحاسب CONSOLE ، ومشغلي تركيب وفك الشريط/القرص الممغنط ، ومشغلي الطابعة المباشرة والتحكم في التماذج وغيرهم .

* مسئولو الإشراف : العاملون المسؤولون عن توجيه التشغيل الكلي للمصادر وفقاً للمواعيد المحددة لنوبات العمل . وفي الوحدات الكبيرة يكون عددهم كبيراً وتناط بهم إختصاصات مختلفة منها معالجة المعلومات ، وإتصالات البيانات ، وإدارة قاعدة البيانات ، وإدخال البيانات .

* أمناء المكتبة : العاملون المسؤولون عن حفظ وتشغيل مكتبات الشريط والقرص ، ويمكن أن يعهد اليهم بالتحكم في التماذج المطلوبة لمختلف التطبيقات التي تنشئ مخرجات في شكل نسخ ورقية .

* منسقو العمليات : العاملون المسؤولون عن إستلام العمل المطلوب تنفيذه (تجميعات ، دورة تشغيل إختباري ، تطبيقات حزمية) ومن ثم تخصيص وتنسيق وقت المصادر المطلوبة . وقد يتضمن عملهم إنشاء لغة ضبط العمل JOB

CONTROL LANGUAGE أو ما يكافئها من معلومات ترافق العمل الذي يجري تنفيذه .

* مديرو النظام : العاملون المسئولون عن تجهيز وإعادة تجهيز نظام الحاسب الإلكتروني داخل الموقع ، ومن بينها عمليات تحويل أو توصيل المصادر التي يتطلبها تشغيل النظم الفرعية المساعدة فضلاً عن إضافتها أو إلغائها أو إعادة ترتيبها لتلبية متطلبات نويات العمل .

٣ — ٥ — ٣ المطورون

تنقسم هذه المجموعة إلى فئتين :

- ١ — العاملون المسئولون عن تطوير وصيانة إجراءات التشغيل .
- ٢ — العاملون المسئولون عن تطوير إجراءات التطبيق .

* إجراءات التشغيل : هؤلاء العاملون مسئولون عن وضع وتركيب وصيانة الإجراءات المعاونة في المهام الأساسية الثلاثة معالجة المعلومات/الشبكة/قاعدة البيانات (IP/NP/DP) . في الوحدات الكبرى ، تقسم هذه الأنشطة بين ثلاث مجموعات منفصلة من العاملين تكون كل منها مسئولة عن مهمة واحدة .

* إجراءات التطبيقات : العاملون المسئولون عن إجراءات التصميم ، والبرمجة ، والإختبار ، والتشغيل المتوازي ، وتحويل النظام ، والصيانة المرتبطة بتطوير وتركيب برامج التطبيقات . وتنظم تلك الاختصاصات في سلسلة هرمية تتكون من المستويات الثلاثة التالية :

- ١ — تصميم التطبيق : تعريف أولي بمتطلبات المستخدمين ، وتوصيف وتصميم مهام التطبيق .
- ٢ — تصميم البرنامج : توصيف وتصميم العناصر الرئيسية في برنامج التطبيق والعلاقات التي تربط بينها .
- ٣ — البرمجة : ترجمة المستويين السابقين للتصميم إلى برامج تشغيل أو أجزاء منها .

٣ - ٥ - ٣ - ٤ المديرون :

يمكن تصنيف العاملين من ذوي المسؤولية الشاملة عن مصادر إدارة المعلومات في المنشأة في تسلسل هرمي من عدة مستويات . وتشمل البنية المقترحة الوظائف التالية :

* نائب الرئيس لإدارة المعلومات : أعلى مسئول تنفيذي وهو المسئول عن جميع مصادر إدارة المعلومات في المنشأة .

* مدير الموقع أو الوحدة : الشخص المسئول عن جميع مصادر إدارة المعلومات في وحدة أو موقع معين ضمن المنشأة .

* مدير العمليات : الشخص المسئول عن التشغيل اليومي للمصادر في موقع معين .

* مدير قاعدة البيانات : الشخص المسئول عن مصادر قاعدة البيانات : البنية ، الالتقاط ، الصيانة ، الكمال .

* مدير الشبكة : الشخص المسئول عن مصادر إتصالات نقل البيانات التي تستخدم لإلتقاط مصادر المعالجة وقاعدة البيانات في الموقع/المواقع التابعة للمنشأة .

ويمكن ترتيب المسؤوليات المذكورة في بنيات أخرى تختلف من حيث الشكل أو أشكال الجمع بين الاختصاصات .

ويعتبر أثر هؤلاء المديرين على «كآل المعلومات» دالة لوضوح تحديد اختصاصاتهم والعلاقات التي تربط بين مسئولياتهم المختلفة .

٣ - ٥ - ٣ - ٥ إدارة المشروع : لإدارة المشروع أيضاً دور هام يتعلق

بكآل المعلومات . وبينما نجد مشاركة مديري المنشأة بصورة مباشرة في المصادر المؤتمتة لإدارة المعلومات لا تكاد تذكر حالياً ، إلا أنه يتوقع حدوث تغيير جذري بهذا الصدد . وقد تزايد مؤخراً عدد المديرين الذين يطلبون منافذ إتصال تتيح لهم التقاط مختلف عناصر مصادر إدارة المعلومات . وتتركز إنشطتهم المبدئية عادة في أسئلة من النوع الذي يتطلب إجابة من قاعدة البيانات . وسيؤدي نجاح هذا المستوى من التفاعل وظهور لغات سهلة الإستعمال إلى زيادة الإهتمام بإكتساب قدرات أكبر بينهم .

٣ - ٥ - ٣ - ٦ معايير الأفراد : أحد الأهداف الرئيسية التي أردناها من تصنيف الأفراد إلى الفئات المذكورة آنفاً هو تحديد مجموعة المعايير التي يمكن إستخدامها لإيجاد العلاقة بين الأفراد وبين مصادر إدارة المعلومات . وتضم القائمة التي تمثل تلك المعايير ما يلي :

* الموقع/العنوان : تعريف الموقع/المواقع المعتاد أن يرتبط بها أو يتواجد فيها الموظف .

. * الهوية : معلومة يستخدمها الموظف لإيجاد التعريف الإيجابي بشخصه .
عندما يطلب التقاط المصادر . وقد تشمل عدة مستويات من كلمات السر أو الأساليب الأخرى وفقاً لمهام عمل الموظف أو متطلبات التقاط المصدر .

* نوبة العمل/مواعيد العمل : تحديد نوبة أو مواعيد العمل التي تقبل فيها طلبات التقاط المصادر .

* مضاهاة المنفذ : قائمة بأجهزة منافذ محدّدة تقبل منها طلبات التقاط المصدر من مستفيد محدّد الهوية .

* مضاهاة المصدر : قائمة مراكز المصادر التي يمنح الموظف حقّ التقاطها . ويمكن أن يمتد الإلتقاط إلى نظم معيّنة ضمن مجموعة متعددة النظم .
* مضاهاة الإجراءات : تحديد إجراءات معيّنة (تطبيقات ، برامج نمطية عامة) يسمح للموظف بالتقاطها داخل مركز (النظام) المصادر . وتتضمن أقساماً مثل : قراءة فقط ، تحديث ، إدخال بيانات ، بدء الإجراءات ، تطوير البرنامج ، بدء برنامج الإختبار/التشخيص ، وغيرها .

* التقاط/دخول المكتبة : تحديد إمتيازات التقاط المكتبات أو الفهارس المباشرة ، وكذا دخول مكتبات الشريط/القرص/ الوثائق في الموقع .
* دخول الموقع : تحديد مستوى دخول الأشخاص إلى المصادر داخل الموقع : غرف المنافذ ، غرف الحاسب ، مكتبات الشريط/القرص ، مكتبات الوثائق ، مواقع التخزين الخارجي ، مخزن النماذج ، وغيرها .
* الأولويات : مستوى/مستويات الأولوية الممنوحة للموظف لبدء التفاعل مع المصادر ، مثل : حركة الرسالة ، إختبار البرنامج ، والتجميع .

* ٥ الأمن : بالنسبة للوحدات التي يوجد بها مستوى من المعلومات السرية ، يكون هذا المعيار تعبيراً عن المستوى/المستويات التي يصرّح للموظف أو يؤذن له بالتقاطها .

تختلف قائمة المعايير ومستويات التفاصيل فيها وفقاً لفئات الموظفين من حيث درجة مشاركتهم في استخدام المصادر المختلفة ، وإختصاصات أعمالهم ، وحساسية المعلومات/المصادر ، وعوامل أخرى .

٣ - ٥ - ٤ الخدمات

يبين الشكل ٥ - ٧ الفئات الكبرى من الخدمات المعاونة المطلوبة لتشغيل مصادر إدارة المعلومات . ويتزايد دورها في الحفاظ على مستويات محدّدة من « كمال المعلومات » مع إستمرار زيادة الإعتماد على المصادر المؤتمتة . وتختلف مستويات الطلب على هذه الخدمات في جميع المواقع التابعة للمنشأة كمراكز المصادر الرئيسية ، ومواقع المعالجة التابعة ، ومواقع منافذ الإتصال ، ومواقع الإسناد الخارجي ، ونقاط التحويل في الشبكة . وأهم فئات مجموعة الخدمات ما يلي :

الخدمات	المصادر				
	إدارة المرافق	الأمن	النقل	الإتصالات	المنافع العامة
الإسترجاع					
التغيير					
الفقدان					
الإستخدام					

الشكل ٥ - ٧ مصفوفة الخدمات المعاونة

٣ - ٥ - ٤ - ١ : المنافع العامة : أو الخدمات العامة المطلوبة للمحافظة على بيئة مقبولة ، ولتشغيل المصادر في تلك البيئة ، ومنها :

* الطاقة الكهربائية : المصدر الرئيسي لإمداد الكهرباء من محطة التوليد التي تغذي الموقع . وحيثما يتطلب الأمر ، يمكن تركيب نظام توزيع يضمن إمداداً ثابتاً (يخلو من اختلافات الجهد والترددات) . وفي الوحدات الحساسة ، يفضل وجود مولّد كهرباء ، احتياطي يعمل بالغاز أو الزيت .

* إمدادات المياه : تزويد المياه العذبة حيثما كانت مطلوبة ، في أبراج التبريد ووحدات الترطيب وغيرها من العمليات المشابهة .

* الغاز الطبيعي/زيت الديزل : تزويد الغاز أو الزيت بصورة مناسبة لأغراض التدفئة وكل ما يتعلق بعمليات تكييف الهواء بالإضافة إلى تشغيل النظام الاحتياطي لتوليد الطاقة الكهربائية .

* معدّات التحكم البيئي : الأجهزة اللازمة لتوفير درجة حرارة ونسبة رطوبة مقبولة ، مع ما يرتبط بها من أجهزة التحكم في البيئة داخل غرفة الحاسب والمناطق المتاخمة لها .

* تصريف المياه : طاقة مناسبة للتخلص من المياه المتسربة إلى غرف الحاسب والمناطق المتاخمة . وقد يتطلب ذلك إقناء مضخات احتياطية وتوفير الطاقة الكهربائية اللازمة لها في حالة الوحدات الواقعة تحت مستوى سطح الأرض .

٣ - ٥ - ٤ - ٢ : الإتصالات : تشمل مجموعة خدمات الإتصالات الهاتفية (بالإضافة إلى تجهيزات إتصالات البيانات) التي يتطلبها تشغيل الموقع في الظروف العادية وكذا في حالة الطوارئ. وفي بعض الوحدات ، يحسن وجود مصدر احتياطي للطاقة الكهربائية و/أو يعمل على البطارية لعمليات الإتصالات .

٣ - ٥ - ٤ - ٣ : خدمات النقل : تغطي هذه المجموعة خدمات النقل المطلوبة لحركة المعلومات (الشرائط/الأقراص/النسخ الورقية) والأفراد ، والإمداد بالمواد ، والمكونات من/إلى الموقع ، وما بين مختلف عناصر المنشأة (مخزن

خارجي ، موقع إسناد) . وتشمل القائمة ألتى تمثل تلك الخدمات ما يلي : نقل الرسائل السطحية داخل الموقع أو بين مواقع مختلفة (بالتعاقد و/أو ضمن المنشأة) والنقل بالشاحنات (شركات النقل العمومي/بالتعاقد و/أو ضمن المنشأة) والخدمة البريدية ، والمراسلات الجوية على الخطوط المنتظمة أو المستأجرة ، وخدمات النقل الدولي (جوي/بحري) ، والسكك الحديدية .

٣ - ٥ - ٤ - ٤ أمن الموقع : تشمل تدابير الأمن المادية في الموقع/المواقع ما يلي :

* دخول الموقع : الأفراد و/أو الأجهزة التي تتولى مراقبة الدخول إلى المكان المحيط بالموقع ، والمباني التي تضم المصادر في الموقع ، والغرف داخل المبنى .
* الحراسة : الأفراد و/أو الأجهزة التي توفر مستوى مناسب من حراسة المصادر في الموقع .

* إكتشاف الحريق : أجهزة الكترونية للكشف عن إشتعال حريق في المنطقة التي تضم المصادر ، وإطلاق مواد الإطفاء ، وإبلاغ المسؤولين عن الإشراف و/أو الأمن في الموقع .

* التخلص من المواد الهالكة : الأفراد و/أو المعدات اللازمة للتخلص من المواد الحساسة مثل سجلات جهاز التخاطب مع الحاسب ، وقوائم البرامج ، والوثائق الإجرائية ، والتقارير المتقدمة ، وغيرها .
* إكتشاف تسرب المياه : أجهزة خاصة لإكتشاف تسرب المياه تحت الأرضيات الإصطناعية في غرف الحاسب الآلي .

٣ - ٥ - ٤ - ٥ إدارة المرافق : تشمل مجموعة إدارة المرافق عدداً من المهام الإدارية ، منها :

* الخدمات الصحية : عمليات النظافة العادية وصيانة المباني .
* صيانة الأجهزة والمعدات : الصيانة الدورية والطارئة التي تجري لمصادر إدارة المعلومات ، والأجهزة المعاونة (تكييف الهواء ، نظم إمداد/توزيع الكهرباء) ، وتمديدات المياه والغاز والكهرباء والصرف الصحي في الموقع ، وأجهزة الإتصالات

وغيرها . وتشمل هذه الفئة أنشطة إعادة التصميم والتشييد اللازمة لتوسيع المرفق .

* الإسكان الداخلي : توفير المباني وترتيبات الإقامة اللازمة لمستولي التشغيل في المواقع المقامة في مناطق قد يتعذر السفر منها أو مغادرتها بسبب سوء الأحوال الجوية .

٣ - ٦ الفصل السادس

إنتهاك كمال المعلومات

يتراوح احتمال الإنتهاك بين أخطاء صغيرة نسبياً تحدث أثناء تجميع وتجهيز المعلومات قبل إدخالها في المصادر المؤتمتة، وحتى توقف القدرة على إدارة المعلومات تماماً نتيجة لفقدان المصادر .

وتوجد احتمالات الإنتهاك في الفئات الأربعة من المصادر التي وصفناها في الفصل الخامس وهي : المكونات ، المعلومات ، الأفراد ، والخدمات . وتأتي غالبية أحداث الإنتهاك نتيجة لأوجه النقص في إجراءات إدارة المعلومات سواء اليدوية أو المؤتمتة . وتتضمن الأمثلة على ذلك : إجراءات تجميع وإدخال البيانات (نماذج غير واضحة أو غير وافية ، التدريب غير كاف ، الوثائق المدعّمة غير كاملة أو متقدمة) ، إجراءات تصميم وتركيب النظام أو البرنامج (نقص في تعريف البرنامج ، إختيار غير سليم ، ضعف الصيانة) ، إجراءات التشغيل (الظروف الإستثنائية التي لم تؤخذ في الحسبان ، أدلة التشغيل والوثائق المدعّمة ناقصة أو قديمة ، تركيب وتشغيل بيانات مدخلات خطأ) وأخيراً ، سوء التحكم في توزيع المعلومات (مسارات غير صحيحة لقرارات عديدة النسخ) .

وتقع أحداث الإنتهاك الأخرى نتيجة سوء تشغيل المكونات ، أو بخلل أو فقدان واحدة أو أكثر من الخدمات الأساسية المعاونة (الطاقة الكهربائية، تكييف الهواء ، وسائل النقل) . وإذا كنا نعتبر معظم الأفعال أو الأحداث التي تؤدي للإنتهاك غير متعمدة مبدئياً ، لكننا لا يجب أن نتغاضى عن احتمال حدوث إنتهاك متعمّد . ونستعرض في هذا الفصل أربعة احتمالات يكمن فيها الضعف وهي :

الإسترجاع ، والتغير ، والفقدان ، والإستخدام ، وعلاقتها بالمجموعات الأربعة لمصادر إدارة المعلومات . وتشتمل المصفوفة على أحداث الإنتهاك المتعمدة وغير المتعمدة (راجع الشكل ٥ - ١ وتعريفات الإنتهاك الواردة في هذا الفصل لتحديد نقاط التقاطع المحتملة بين المصادر/الإنتهاك) وإذا نظرنا إلى أحداث الإنتهاك المتعمد من زاوية الشكل ٥ - ١ فهي جزء من المشكلة الكلية لكمال المعلومات ، وإن إدماجها ومعالجتها ضمن هذا الإطار يعطي عدداً من المميزات منها :

الشمول : توفر المصفوفة رؤية كاملة لجميع مصادر إدارة المعلومات ، مما يقلل حجم الأخطاء غير المتعمدة .

سهولة تحديد وتحليل المخاطر : يسهل تحديد مخاطر الإنتهاك بجميع أنواعها وإتخاذ ما يناسبها من تدابير مضادة .

الإندماج في مصادر المعلومات : تصبح تدابير الكمال جزءاً لا يتجزأ من مصادر إدارة المعلومات بدلاً من أن تكون عمليات لاحقة على بدء التشغيل قيمتها محل شك شديد .

الأثر : يمكن تقييم أثر تدابير الكمال في نظم وتطبيقات الإنتاج التشغيلية .

التطوير : يحدث التطور في تدابير الكمال باعتباره أحد عناصر نمو أو تعديل النظام أو التطبيق بدلاً من أن يكون حدثاً لا حقاً يتم بصورة مفصلة .

وفيما يلي نكرر إستعراض الإحتمالات الأربعة لإنتهاك كمال المعلومات :

« الإسترجاع : هو عملية إقتناء المصدر ، وتقتصر مبدئياً على المعلومات سواء كانت في شكل إجراءات (برامج) أو بيانات . ويقصد بالإسترجاع إقتناء نسخة من المعلومات في حين تظل النسخة الأصلية محفوظة داخل مصادر إدارة المعلومات .

« التغير : هو عملية تعديل أو تغيير المصدر ، وقد يؤثر هذا التغير في المكونات ، المعلومات (الإجراءات أو البيانات) ، الأفراد ، أو الخدمات .

* **الفقدان :** هو عملية زوال المصدر أو تعديله بحيث لا يعود له وجود مادي ليؤدي من خلاله دوره في بنية إدارة المعلومات في المنشأة .

* **الإستخدام :** هو عملية الوصول إلى مصادر إدارة المعلومات وإستخدامها لأغراض إسترجاع و/أو تغيير المعلومات (إجراءات أو بيانات) أو إدخال المعلومات للمعالجة و/أو الإختزان . ويختلف الإستخدام عن الإسترجاع في أن المصادر هنا قد تكون بعيدة عن المستفيد .

وفيما تبقى من هذا الفصل سوف نستعرض بأيجاز المجالات الأربعة لاحتمالات الإنتهاك وعلاقتها بمصادر إدارة المعلومات .

٣ - ٦ - ١ الإسترجاع

٣ - ٦ - ١ إسترجاع المكونات

قد يكون إسترجاع المكونات عملاً مأذوناً أو محظوراً . وقد تضاعلت أحجام أجهزة المنافذ وأجهزة مواءمة الإتصالات MODEMS وأجهزة الإرسال المتعدد والحاسبات المصغرة وغيرها من المكونات المادية بحيث أصبح في مقدور أي شخص أن يحملها بسهولة من مكان لآخر . وتسمح بعض المؤسسات لموظفيها بأن يصحبوا معهم أجهزة منافذ صغيرة نقالة إلى منازلهم بعد ساعات العمل الرسمي لإنجاز أنشطة البرمجة أو التدريب أو إستكمال أعمال إضافية . وكذلك توجد في مركز المصادر مجموعة واسعة من معدات الإختبار والتشخيص الإلكترونية أغلبها من نوع نقال مثل وحدات رصد وإختبار خطوط الإتصالات . وقد يشكل إستعمالها بصورة غير مرخصة إمكانية كبيرة لإسترجاع و/أو تغيير المعلومات . وتعتبر وسائط الإختزان المتحركة كالشريط المغنط ومجموعة القرص شكلاً آخر من المكونات المعرضة للإسترجاع . إذ يمكن نقل كمية هائلة من البيانات فيما بين مواقع المصدر عن طريق نقل وسائط الإختزان ذاتها . وقد أدرج إسترجاع المكونات ضمن احتمالات إنتهاك «كمال المعلومات» حتى يمكن التعرف على إستخدامها في عمليات الإلتقاط و/أو الإستخدام المحظورة .

٣ - ٦ - ١ - ٢ إسترجاع المعلومات

إسترجاع المعلومات (إجراءات و/أو بيانات) حدث عادي يتكرر كثيراً في سياق عمليات مصادر إدارة البيانات. وقد يحدث قبل إدخالها في المصادر المؤتمتة، أو أثناء المعالجة و/أو الإختزان داخل النظام، أو عقب إنتاجها كمخرجات بواسطة النظام.

وبعض أشكال الإسترجاع يدوية تماماً، مثل: البحث عن معلومة في نسخة من تقرير مطبوع، وقراءة الوثائق المدعّمة للنظام أو التطبيق، وقراءة و/أو إستساح بيانات معدّة لإستعمالها كمدخلات.

وهناك أشكال أخرى هي مزيج من عمليات يدوية وعمليات مؤتمتة منها: إدخال الطلب يدوياً عن طريق جهاز المنفذ، تليه عملية بحث ثم عرض المعلومات المطلوبة بواسطة جهاز معالجة المعلومات أو قاعدة البيانات. وهناك أخيراً أشكال مؤتمتة كليّة منها: برنامج قيد التنفيذ ينشئ طلب التقاط سجل داخل قاعدة البيانات، فيقوم جهاز معالجة قاعدة البيانات بتحديد موضع السجل وعرضه على البرنامج الطالب.

ويمكن إنشاء طلبات التقاط المعلومات وتلبيتها داخل موقع المصادر (محلياً)، أو إنشائها محلياً وتحقيقها بواسطة موقع بعيد، أو إنشائها في موقع بعيد وتحقيقها محلياً. وخلافاً لذلك، يمكن إنشاء الطلب والرد عليه داخل مصادر المنشأة، أو إنشائه في مصادر المنشأة وتحقيقه بواسطة مصادر خارجية، أو إنشائه خارجياً وتلبيته بواسطة مصادر داخل المنشأة. وتعتبر الحالتان الأخيرتان مثالين واضحين لمفهوم تقاطع الشبكة المذكور في الباب الثاني. ويبيّن الجدول ٦ - ١ موجزاً للمعايير المرتبطة بإسترجاع المعلومات. ويستخدم مزيج من تدابير الكمال المادية والمنطقية لمراقبة إسترجاع المعلومات (راجع الفصلين الثامن والناسع).

المعيار	الخيارات
° الوسائط	° نسخة ورقية ، شريط / قرص ممغنط ، ميكروفيش .
° الحالة	° مباشرة ، غير مباشرة .
° الموضوع	° موقع المعالجة ، موقع تخزين مساند ، في الطريق (تنقل مادياً أو إلكترونياً) .
° المرحلة	° قبل الادخال ، محفوظة بالداخل ، منتجة كمخرجات .
° طريقة الالتقاط	° يدوي ، آلي ، مزيج من الإثنين .
° إنشاء/تلبية الطلبات	° داخل المنشأة/خارجياً .
° تصاريح الالتقاط	° تعريف الهوية ، كلمات السر ، مفتاح الشفرة .

شكل رقم ٦ - ١ المعايير المرتبطة باسترجاع المعلومات

٣ - ٦ - ١ - ٣ إسترجاع الأفراد

يمثل إسترجاع الأفراد عدداً محدوداً جداً من الإحتمالات ، لكنه من غير المستبعد أن يترتب على عملية الإنتهاك المتعمد محاولة إبعاد أحد الأفراد الرئيسيين من العاملين في مجال التشغيل أو الإشراف عن مركزه الأصلي في العمل .

٣ - ٦ - ١ - ٤ إسترجاع الخدمات

سنجد أيضاً أن نطاق إسترجاع الخدمات محدود للغاية ، وتتضمن إحتمالاته : الحصول — بصورة غير مأذونة — على أدوات أو مواد أو معدات أو نماذج مستخدمة لتوريد أو صيانة الخدمات المعاونة .

٣ - ٦ - ٢ التغيير

٣ - ٦ - ٢ - ١ تغيير المكونات

ينسحب تغيير المكونات على المهام الأساسية الثلاثة لمعالجة المعلومات/الشبكة/قاعدة البيانات (IP/NP/DP). وتحديث معظم التغييرات نتيجة لإعادة تجهيز مصادر المعالجة أثناء نوبات العمل الأولى والثانية والثالثة؛ أو إعادة تجهيز وحدات إتصالات البيانات (خطوط الإتصال وأجهزة المواءمة MODEMS) لإستيعاب التوسع و/أو الأعطال؛ أو إستبعاد النظم الفرعية للمعالجة عند إجراء الصيانة الدورية أو نتيجة لحدوث خلل بها. وكذلك يمكن إعادة تجهيز منافذ الإتصال إستجابة للتغيرات في إحتياجات المستفيدين. ونتيجة لهذا العمل، تتغير معايير الموقع وتعريف هوية الأفراد. وقد يتطلب هذا النوع من إعادة التجهيز تغييراً في كل ما يرتبط به من مصادر معالجة الشبكة (أجهزة المواءمة MODEMS، خطوط الإتصال، أجهزة الإرسال المتعدد والمعالجة عن بعد). ومن ناحية أخرى يمكن حدوث تغيير المكونات على مستوى التنفيذ (وهي خطوة تسبق مستوى العمليات المخططة). ومن الأمثلة على ذلك: تركيب مصادر معالجة إضافية (جهاز معالجة المعلومات، نظم فرعية مساعدة، ذاكرة رئيسية)، وتركيب أجهزة منافذ إتصال إضافية وما يصاحبها من خطوط الإتصال، وأجهزة المواءمة، ووحدات الإرسال المتعدد.

وعلى المستوى التالي (التصميم المادي) قد يشمل التغيير: إضافة مراكز للمصادر جديدة تماماً، بينما هناك أمثلة عديدة للتغيير على مستوى التصميم المادي منها: تحديد مراكز المعالجة التابعة، وتجمعات وحدات المنافذ الجديدة، ومراكز المصادر الرئيسية، وكذا إمتلاك ودمج المراكز القائمة نتيجة لعملية اندماج.

وتتم معظم أحداث تغيير المكونات وفقاً لأهداف إستراتيجية إدارة المعلومات في المنشأة كما حددها التصميم المنطقي والتصميم المادي وإجراءات مستوى التنفيذ والتشغيل. أما تغيير المكونات بسبب إجراءات خاطئة أو خلل نظام الحاسب على أي مستوى، أو كجزء من عملية إنتهاك متعمد، فيتم التحكم

به عن طريق مزيج من تدابير الكمال المادية والمنطقية (راجع الفصلين الثامن والتاسع) .

٣ - ٦ - ٢ - ٢ تغيير المعلومات

تغيير المعلومات حدث آخر يقع بصورة متكررة داخل المنشأة سواء لتغيير المعلومات التي تنشأ وتحفظ وتستخدم في شكل يدوي ؛ أو التي تجهز للإدخال في المصادر المؤتمتة ؛ أو التي تحتزن وتلتقط داخل المصادر المؤتمتة وتنتج كمخرجات .

وتتغير الإجراءات (يدوية ومؤتمتة) في جميع المراحل ، حيث تتغير الإجراءات اليدوية لتداول البيانات ، والإجراءات المؤتمتة لنظم التشغيل وبرامج التطبيق . وكذلك تتغير البيانات التي تعكس حالة المنشأة وحالة مصادر إدارة المعلومات . وأي تغيير غير مأذون يمكن أن يلعب دوراً هاماً في الإلتهاك المتعمد لكمال المعلومات .

ويتحقق التحكم في تغيير المعلومات باستخدام مزيج من تدابير الكمال المادية والمنطقية . وتستطيع قائمة المعايير التي أوردناها في موضع سابق ، للتحكم في إسترجاع المعلومات ، أن تؤدي دوراً هاماً في التحكم في التغيير أيضاً . وحيثما لزم الأمر ، سنكون بحاجة إلى معيار إضافي للإطمئنان إلى أن التغيير المطلوب مأذون وليس محظوراً .

٣ - ٦ - ٢ - ٣ تغيير إجراءات الأفراد

يحدث تغيير إجراءات الأفراد على جميع مستويات المنشأة . وتتضمن التغييرات تعديل خطوات العمل (الإجراءات) المتعلقة بقيامهم بإدارة مصادر المعلومات . وقد تكون التغييرات عادية (مثل تركيب نظم/تطبيقات جديدة ، تغيير النظم/التطبيقات الحالية) ، أو قد تكون متفقاً عليها للتغلب على مشكلة لا تغطيها الإجراءات الحالية (خلل غير عادي في المكونات أو النظم) ، أو قد تكون استخدمت كعنصر لعملية إنتهاك لـ « كمال المعلومات » ، بصورة متعمدة .

٣ - ٦ - ٢ - ٤ تغيير الخدمات

يتمدد تغيير الخدمات ليشمل مجالات واسعة . فقد تحدث التغييرات نتيجة للعمليات اليومية المعتادة أو قد تكون جزءاً من التصميم المادي وأنشطة تركيب النظام ضمن خطة تطوير مصادر إدارة المعلومات .

أما تغيير الخدمات الذي يحتمل إمكانية عالية لإنتهاك «كمال المعلومات» فهو مرتبط بانقطاعات أو أعطال غير متوقعة . وستحدد درجة اعتماد المنشأة على مصادر إدارة المعلومات بها ، مدى التدابير الوقائية المستخدمة . وتتضمن بعض أشكال الإنتهاك المتعمد تغيير أو تعطيل واحدة أو أكثر من الخدمات المعاونة ، مع العلم بأن معظم تدابير الكمال التي تطبق على الخدمات مادية .

٣ - ٦ - ٣ الفقدان

٣ - ٦ - ٣ - ١ فقدان المكونات

يمكن أن يحدث فقدان المكونات في كل المهام الثلاثة الأساسية (معالجة المعلومات/قاعدة البيانات/الشبكة) (IP/NP/DP) وبعض أشكال الفقدان مؤتمتة مثل : خلل آلي يجعل المصدر عديم الفائدة إلى أن يتم إصلاحه ، والبعض الآخر مؤقت مع إمكانية طول المدة مثل : تدمير المصادر نتيجة لحدوث كارثة أو فقدانها بسبب السرقة .

ويشكل عدم القدرة على التقاط المصادر شكلاً آخر من أشكال الفقدان ومن أمثلته : العجز عن التقاط مصدر معالجة من منفذ اتصال نتيجة لخلل في إتصالات البيانات ، والعجز عن التقاط منفذ بعيد من مصدر معالجة بسبب خلل في موقع المنفذ ، والعجز عن التقاط بيانات مخزنة في نظام قرصي بسبب خلل وحدة التحكم أو الإختزان .

وهناك أشكال بسيطة من الفقدان التي تسبب إرتباكاً ينحصر في أسوأ الحالات في نطاق ضيق أو بين مجموعة محدودة من العاملين . وكلما زادت حدة

الأحداث ، كلما كانت ذات أثر بالغ على «كآال المعلومات» بالمنشأة . وفي الحالات شديدة الخطورة ، قد يكون عدد المكونات المفقودة كافياً لأن يسبب خسارة مالية فادحة للمنشأة نتيجة لعجزها عن إستعادة قدرات إدارة المعلومات في الوقت المناسب .

٣ - ٦ - ٣ - ٢ فقدان المعلومات :

يحدث فقدان المعلومات أثناء إنشائها و/أو إستخدامها يدوياً ، وكذا أثناء حفظها داخل مصادر مؤتمنة ، أو عقب إنتاجها في شكل مخرجات . فقد يكون الفقدان أمراً عرضياً (نتيجة لإجراء خاطيء ، خلل في المكونات ، أو كليهما معاً) ، أو متعمداً (تنقية الملفات ، أو السجلات ، أو اليوميات أو الوثائق المتقدمة) ، أو نتيجة محاولة متعمدة لإنتهاك «كآال المعلومات» .

وقد يؤدي فقدان الإجراءات (يدوية و/أو مؤتمنة) إلى نفس الأضرار الناجمة عن فقدان المعلومات . وهذه الإجراءات قد تكون مملوكة ملكية خاصة (نماذج إقتصادية ، عملية صناعية ، صيغ وأنشطة البحث والتطوير) . وإذا كان الإسترجاع المحظور أحد الإحتمالات التي توضع في الحسبان ، إلا أنه لا يجب تجاهل إمكان فقدانها بسبب وقوع كارثة .

وتوحي زيادة الإعتماد على المصادر المؤتمنة لإدارة المعلومات ، بأن فقدان معلومات حالة المنشأة على نطاق واسع ، يؤدي ببعض المؤسسات إلى إنهيار مالي سريع . ويتطلب الأمر مزيجاً من تدابير الكمال المادية والمنطقية للتأكد على أن تبقى إحتمالات حدوث مثل هذا الفقدان في مستوى شديد الإنخفاض . وقد سبق مناقشة الإجراءات والمعايير المتعلقة بهذا التحليل في الباب الرابع .

٣ - ٦ - ٣ - ٣ فقدان الأفراد

ترك عمليات فقدان الأفراد العاملين أثراً كبيراً على «كآال المعلومات» . وتتوفر أكبر إحتمالات الفقدان في مسؤولي تصميم وتركيب وتشغيل وصيانة وإدارة نظم المعلومات . ومن أمثلة هذا النوع .

* الإستنزاف العادي : يغادر الموظفون المنشأة سواء للقيام بأجازة أو للعمل في أماكن أخرى تاركين ورائهم كمية هائلة من عمل لم يتم أدائه أو توثيقه .

* إنهاء العمل : تنهى المنشأة عقود عمل موظفيها بسبب ظروف غير عادية وبصورة مفاجئة قد ترتبط أو لا ترتبط بالعمل .

* المرض : يتراوح بين حالة فردية حيث يصاب بالمرض موظف واحد ، وبين الحالات الوبائية التي يحتمل أن تؤثر على المؤسسة ككل .

* صعوبة السفر : قد تمنع قسوة الظروف الجوية في بعض المناطق أو تعيق سفر الموظفين من وإلى مواقع المصادر .

* المنازعات العمالية : الإضطرابات العمالية التي يشارك فيها موظفو التشغيل أو تمنعهم من الوصول إلى مقرّ عملهم .

* الوفاة : تتراوح بين وفاة الأفراد بصورة طبيعية أو نتيجة للمرض أو الحوادث ، وبين وفاة عدد كبير من موظفي الموقع نتيجة لحدوث كارثة مدمرة .

٣ - ٦ - ٣ - ٤ فقدان الخدمات :

يتراوح فقدان الخدمات بين الأعطال المؤقتة التي تتسبب في إنقطاع عمليات التشغيل العادية لفترة وجيزة ، وبين أعطال طويلة المدى يمكن أن تشكل إحتمالاً هاماً للإنتهاك إذا لم يتم الإستعداد لها مسبقاً . ومن أمثلة فقدان الخدمات ما يلي :

أ - الأعطال الكهربائية

تتراوح بين الإنقطاع المؤقت الناتج عن ضربة صاعقة مثلاً ، إلى العطل التدريجي أو المتقطع ، إلى فقدان الخدمة تماماً لعدة ساعات أو أكثر . وتصيب الأعطال الكهربائية بالتوقف عدداً من الخدمات المعاونة أيضاً بما فيها نظم الإتصالات الهاتفية ؛ ونظم الأمن في الموقع (بطاقة الدخول ، الدائرة التليفزيونية المغلقة) ، وأجهزة التحكم البيئي وما يتصل بها من معدات تستخدم في إدارة خدمات المرفق .

ب — أعطال الإتصالات :

يؤثر فقدان أجهزة الإتصالات الداخلية ونظم الإتصالات اللاسلكية المستخدمة مع خدمات النقل بصورة كبيرة على عمليات تنسيق وقت المصادر .

ج — خدمات النقل :

يؤدي فقدان خدمة النقل إلى إنقطاع تدفق إمدادات المواد والمعدات والمعلومات الواردة إلى الموقع بالإضافة إلى حركة الأفراد وتسليم المخرجات والأنشطة الأخرى المرتبطة .

د — الأمن :

تعتبر نظم الأمن الشخصي (نظم الدخول باستخدام البطاقة المكونة أو المنتاح المغناطيسي ، والدائرة التليفزيونية المغلقة) ، ونظم إكتشاف و/أو إطفاء الحرائق ، ونظم إكتشاف المياه المتسربة تحت الأرضيات ولوازمها من نظم المضخات المساعدة ، من أمثلة الخدمات التي يؤدي فقدانها إلى التأثير على «كإل المعلومات» .

ه — إدارة خدمات المرفق :

تكون المباني والغرف التي تضم المصادر أيضاً معرضة لمختلف أشكال الفقدان الذي يتراوح بين فقدان مؤقت إلى فقدان طويل المدى نسبياً . من الأمثلة على ذلك : الدمار الجزئي بسبب الحريق أو الفيضان أو الرياح الشديدة ؛ وعمليات البناء المرتبطة بتوسيع الموقع ، وعدم توفر موقع مساند ، والفقدان الكامل نتيجة حدوث كارثة كبرى . ويتحقق التحكم في فقدان الخدمات مبدئياً عن طريق إستخدام تدابير الكمال المادية .

٣ — ٦ — ٤ الإستخدام

قصداً بالتركيز على فئة «الإستخدام» أن نُميِّز بين إسترجاع المعلومات ، والتقاط وإستخدام المصادر بطرق مختلفة (محلياً أو عن بعد) التي تؤدي أو لا تؤدي إلى عملية إسترجاع . إضافة لذلك فإنها تساعد على تعريفنا بأوجه

الاختلاف بين الأنشطة العادية المتصلة بالمصادر، وبين محاولات الانتهاك المتعمدة. ومن أمثلة ذلك: استخدام المصادر في أنشطة لا صلة لها بالمنشأة (تطوير برنامج بعد ساعات العمل، عمليات مكاتب خدمات الحاسب) أو في استخراج شيكات أو أسهم أو سندات مزورة أو غيرها من الأدوات المالية القابلة للتحويل.

وهناك عدد من عمليات «الإسترجاع» التي تتضمن درجة عالية من التحكم نتيجة لتوفر إجراءات قوية خاصة بدخول الأشخاص و/أو تعريف الهوية. إلا أن عمليات «الإستخدام» كثيراً ما تتضمن أساليب الالتقاط عن بعد، مما يحول دون إمكانية استعمال التحكم الإيجابي في الالتقاط وإجراءات تعريف الهوية. لذا يعتمد التحكم في «الإستخدام» بصورة رئيسية على تدابير الكمال المنطقية.

ويعتبر مدى تطبيق تدابير الكمال المنطقية دالة للحساسية النسبية للمصادر المعنية. وفي القسم التالي نستعرض في إيجاز العناصر الرئيسية لاستخدام المصادر عن بعد.

٣ - ٦ - ٤ - ١ استخدام المكونات عن بعد :

يعتبر مصطلح «استخدام المكونات عن بعد» نسبياً إلى حد ما. فقد تكون المكونات المطلوبة في غرفة تجاور غرفة المستفيد، أو في مبنى قريب من مقر المنشأة، أو في مدينة بعيدة في نفس المحافظة، أو في قطر آخر. وكلما ازداد بعد المسافة، كلما زادت تعقيدات مشكلة التعريف الإيجابي للهوية. وبعض طلبات الاستخدام يمكن أن ينشئها إنسان مستفيد يستعمل منفذ إتصال وبعضها الآخر ينشأ نتيجة لإجراء يتم تنفيذه داخل جهاز المعالجة (المعلومات/الشبكة/قاعدة البيانات).

وتنشأ معظم طلبات «الإستخدام» حالياً بصورة عادية داخل المنشأة أي بواسطة المستفيدين و/أو الأجهزة التي تشكل جزءاً من المؤسسة. وعما قريب ستتيح النظم الموزعة إمكانية إرسال وعرض الطلبات الخارجية بسهولة (من العملاء، والمؤسسات المالية).

وتتوفر لدى شركات الاتصالات تجهيزات إنشاء إتصال بيني في البيئة

الموزعة هي مزيج من تلك التي ذكرناها في الباب الثاني . فتكون «الخطوط المخصصة» قاصرة على استخدام المنشأة بمفردها ، أو تقاسمها عدة مؤسسات مع ضمان سهولة الالتقاط التي توفرها قدرات الإرسال الهاتفي . وتتوفر تجهيزات أخرى تضيف قيمة إلى خدمات الشبكة بالإضافة إلى خطوط الإتصال ذاتها . وهكذا يتوقع أن تصبح الإتصالات فيما بين المنشآت المتعددة أمراً عادياً .

وتزيد البيئة الموزعة من احتمالات إنتهاك «كآل المعلومات» من حيث أنها تتيح إمكانية التفاعل بين مجموعة كبيرة من المصادر (الحاسب الآلي ، نظم التشغيل ، قواعد البيانات ، منافذ الإتصال) ، وللمحافظة على مستوى التحكم المناسب يتطلب الأمر مستويات إضافية من تدابير الكمال المنطقية . ويبقى أن يعاد النظر في العمليات الفنية المرتبطة بتلك الضوابط وأثرها على الإنتاج والأداء الكلي .

٣ - ٦ - ٤ - ٢ استخدام المعلومات عن بعد :

عادة ما يتطلب استخدام المعلومات قبل إدخالها في المصادر المؤتمتة ، أو عقب إنتاجها كمخرجات إتصلاً شخصياً بالوسائط . لكن تدابير الكمال المادية توفر العنصر الأكبر للتحكم في مثل هذا الإستخدام .

لقد أدت زيادة حجم المعلومات المخزنة داخل المصادر المؤتمتة إلى تشجيع الزيادة في مستويات الالتقاط و الإستخدام عن بعد . وتستخدم معظم المعلومات المخزنة عن حالة المنشأة بواسطة برامج التطبيقات التي تنفذ محلياً . ويمكن بالطبع إدخال هذه البرامج للتنفيذ محلياً أو عن بعد من منفذ إتصال أو نقطة معالجة ضمن الشبكة . وتلعب تدابير الكمال المنطقية دوراً شديداً الأهمية في التحكم في عمليات «الإستخدام عن بعد» .

وستسمح مهام البيئة الموزعة بنقل عناصر قاعدة البيانات (أجزاء أو نسخ مطابقة) من نقطة إختزانها المعتادة إلى نقطة الإلتقاء البعيدة لكي تستخدم بها . ويتطلب ذلك تدابير منطقية إضافية من أجل سلامة التحكم . كذلك ستؤدي البيئة الموزعة إلى زيادة الأنشطة الجارية في ملفات حالة مصادر إدارة المعلومات (مهمة الدليل) . وستحمل مهمة دليل المصادر أكبر قدر من المسؤولية فيما يتعلق بالتحكم في حركة الملفات من كلا النوعين .

٣ - ٤ - ٦ - ٣ استخدام العاملين و/أو الخدمات :

الإمكانات في هذه الفئة محدودة للغاية ، فإن استخدام الأفراد يعتبر مرادفاً «للتغيير» الذي ناقشناه في موضع سابق . وفي العادة يتطلب استخدام الخدمات ضرورة دخول الأشخاص إلى الموقع الذي تتواجد فيه ، وسوف نناقش تدابير الكمال المتعلقة بالخدمات في مكان آخر من الكتاب .

الباب الرابع

٢ - إدارة كمال المعلومات

يعتمد نجاح إدارة «كآال المعلومات» على الإستمرار في تطبيق إجراءات أساسيين :

- ١— تحديد وتحليل مخاطر الإنتهاك عبر كل المصادر .
 - ٢— إختيار وتركيب وإختبار وتطوير صور التزآواج المناسبة بين تدابير الكمال المادية والمنطقية .
- وستعرّف في الخطوة الأولى على المجالات التي يظهر فيها الإنتهاك بدرجة غير مقبولة ، بينما نتعرّف في الثانية على تدابير الكمال التي تخفض مستوى ظهور الإنتهاك إلى الدرجة المقبولة .

قد يحول تعقيد وحجم النظم الحديثة لإدارة المعلومات دون إستخدام أسلوب قاطع وحاسم لمواجهة مشكلة الكمال ، لكن المرجح أن تؤدي الجهود المبذولة لتحديد وتغطية كل المخاطر التي يمكن تصورها ، إلى زيادة كبيرة في التكلفة قد تتجاوز أي تكلفة تنشأ عن السماح باستمرار هذه المخاطر .

- ويوفر الأسلوب الذي يعتمد على الإحتمالات باستخدام مصفوفة الشكل ٥
- ١ — وإجراءات التحليل التالية ، وسيلة واقعية وغير مطلقة لتحديد مستوى الكمال المناسب والحفاظ عليه .

وتعتبر أكثر العوامل التي بنيت عليها تلك الإجراءات «ذاتية» لسبيين رئيسيين :

- ١— عدم وجود قاعدة بيانات كبيرة بما يكفي لتوثيق كل أحداث الإنتهاك العارض والمتعمّد .
- ٢— صعوبة التقدير الكمي في معظم الأحداث المتعمّدة التي إحتوت بعض الخصائص السلوكية .

ونقدّم في هذا الكتاب منهجاً إحتالياً يركّز على تقليل إحتمالات المخاطر التي يصعب إكتشافها إلى مستويات مقبولة .

ويناقش الفصل السابع الخطوة الأولى : «إجراءات تحديد وتحليل المخاطر» بينما يناقش الفصلان الثامن والتاسع الخطوة الثانية «تدابير الكمال المادية والمنطقية» التي يؤدي إستخدامها إلى خفض معدل المخاطر إلى المستوى المقبول .

٤ - ٧ الفصل السابع

تحديد وتحليل المخاطر

٤ - ٧ - ١ معايير تحليل المخاطر

من المعتاد أن تكون الأخطاء أو الإلغاءات غير المتعمدة التي تؤدي إلى إنتهاك «كآال المعلومات» ناتجة عن إجراءات يدوية خاطئة أو غير سليمة . وتتراوح هذه بين إجراءات تجهيز وإدخال المعلومات ، وحتى أخطاء التشغيل التي تقع أثناء المعالجة ، ومروراً بالأخطاء غير المنظورة في برنامج التطبيق نفسه . ويمكن إجمال الأحداث المتعمدة لإنتهاك الكمال داخل ستة معايير للتحليل أو صور التزواج بينها وهي :

- الدافع .
- منفذ الضعف .
- معرفة المصادر المطلوبة .
- متطلبات الوصول إليها .
- تكرار وأسلوب الحدث .
- المصادر الإضافية المطلوبة .

تصبح الإحتمالات الأربعة لخطر الإنتهاك المبينة في الشكل ٥ - ١ وهي : الإسترجاع ، والتغير ، والفقدان ، والإستخدام ، أهدافاً قريبة أو بعيدة المدى لعمليات الإنتهاك المتعمد ، يستخدم لتحقيقها مزيج معقد من بين معايير التحليل الستة المذكورة آنفاً . وترتبط بإجراءات تحليل المخاطر ثلاثة أهداف أساسية :

- ° منع أحداث الإنتهاك .
- ° كشف محاولات الإنتهاك .
- ° محاصرة مرتكبي الإنتهاك .

٤ - ٧ - ١ - ١ الدافع : تندرج دوافع أحداث الإنتهاك المتعمد تحت ثلاث فئات رئيسية :

مالية ، وعاطفية ، وفكرية . وقد إكتشفت بالفعل أحداث عديدة من الأنواع الثلاثة . ومن أمثلة الدوافع المالية : إنشاء و/أو إختلاس الشيكات ، والأسهم ، والسندات ، والأدوات المالية القابلة للتحويل ، والمواد الأولية والسلع المصنّعة ؛ وتغيير البيانات لإيجاد تسويات مالية محظورة على الرواتب أو شيكات الحسابات المدينة ؛ وسرقة المصادر (المنافذ ، المعلومات) لإعادة بيعها . ومثال آخر هو إستخدام المصادر غير المأذونة لتطوير برامج لا صلة لها بالمنشأة و/أو لأنشطة مكاتب خدمات الحاسب الخارجية .

وتقع حوادث الإنتهاك المتعمد لأسباب عاطفية عند شعور أحد العاملين بأن الترقيات قد تخطّته أو أنه يُعامل بصورة لا يراها منصفة . وسبب آخر هو طول المدة بين عمليات مراجعة الأداء و/أو بين إحدى المراجعات التي أُعتبرت غير مقبولة ، بالإضافة إلى الإحساس بالفشل الذي ينجم في أعقاب صدام مع الإدارة أو الزملاء ، أو كرد فعل للتعرض للنقد . وكما رأينا ، تلك الدوافع العاطفية مرتبطة كلها بالعمل وبالتالي يسهل ملاحظتها . أما الدوافع العاطفية الشخصية فإنها لقلة إرتباطها بالعمل ، يصعب إكتشافها وتحديدتها والتعامل معها .

ولا شك أن الدوافع الفكرية هي الأكثر تحدياً حيث لا دخل للإعتبارات المالية أو العاطفية في الجريمة . فقد يرتكبها الفاعل لمجرد إرضاء فضوله فكرياً . إنه يسأل نفسه «هل يمكن أن أفعلها؟» ويمكنه أن يفعلها من منطلق التحدي لإثبات خطأ إدارة المنشأة عندما أعلنت أن لديها «نظماً آمناً» . وفي شكل آخر قد يسأل الجاني نفسه : «لو كانت عندي نوايا إجرامية ، وهي بالطبع ليست عندي ، فكيف أستطيع أن أنتهك هذا النظام المحكم؟»

٤ - ٧ - ١ - ٢ منفذ الضعف : هو الفاصل الزمني الذي يتوفر خلاله

إحتمال الإنتهاك . وقد يكون منفذاً ضئيلاً نسبياً ، وقد يظل مفتوحاً لفترة لا تتجاوز ثوان أو دقائق معدودة ، أو فترة تطول إلى ساعة أو أكثر ولعدة مرات يومياً ، أو يظل مفتوحاً باستمرار .

المدة				
عدد مرات الحدث	دقائق أو ساعات	ساعات أو أسابيع	أسابيع أو شهور	
				<ul style="list-style-type: none"> ° تنفيذ التطبيق ° تعديل/تحديث التطبيق ° تشغيل بالتوازي/ تحويل ° أعطال المنافع العامة ° خلل/أعطال النظام ° إعادة تجهيز النظام ° إخلاء قاعدة البيانات بالنسبة للإختزان الخارجي ° جولات مسؤولي الأمن ° تغيير نوبة العمل ° تسليم/استلام المراسلات ° الصيانة الدورية ° إختبار خطة الإستعادة من الكارثة ° إلغاء/تغيير كلمة السر ° تغيير مفتاح الترميز ° تدقيق النماذج المطبوعة

الشكل ٧ - ١ منفذ الضعف في معايير تحليل المخاطر

ويبين الشكل ٧ - ١ ملخصاً بأمثلة المنافذ الرئيسية والهامة ، مع العلم بأن عدد مرات ومدة فتحها يشكلان أهم عوامل احتمال حدوث الانتهاك التي يمكن أن يستغلها الجاني المتربص . وفي الحوادث البسيطة قد لا يستخدم سوى منفذ واحد لمرة واحدة ، وفي الحوادث المعقدة تستخدم منافذ عديدة وبصورة متكررة على مدى فترة زمنية طويلة .

٤ - ٧ - ١ - ٣ معرفة المصادر

يساعد وقوع أحداث الانتهاك المتعمد نوعان من المعرفة بمصادر إدارة المعلومات : مادية ومنطقية . ومن أمثلة المعرفة المادية : موقع المصادر المستخدمة في الحدث ونظامها وطريقة الوصول اليها ومواعيد إستخدامها . أمّا المعرفة المنطقية فتشمل : محتوى المصادر ، إجراءات تبويبها والتقاطها ، وكلمات السر ، ولوغاريتمات الترميز . ويوضح الشكلان ٧ - ٢ و ٧ - ٣ موجزاً لأمثلة الخواص المادية والمنطقية .

المكونات	المعلومات	الأفراد	الخدمات
<ul style="list-style-type: none"> ° الموقع ° مكونات الحاسب ° إمكانية الدخول ° تنسيق الوقت ° الحراسة/المراقبة ° الأمن 			

الشكل ٧ - ٢ معرفة معايير تحليل المخاطر بالشبكة (مادية)

ويوفر الحصول على المعرفة المادية والمنطقية بالمصادر أكبر العون للجاني المتعمد أثناء بحثه عن منفذ للضعف . وتوجد أكثر هذه المعلومات في الوثائق والملفات الخاصة

بمصادر إدارة المعلومات ، والتي لا تنال في العادة نفس القدر من الحماية الذي يُمنح لمعلومات حالة المنشأة .

المكونات	المعلومات	الأفراد	الخدمات
<ul style="list-style-type: none"> ° المحتوى ° النماذج ° لوغاريتم الإلتقاط ° كلمة السر ° الترميز ° الأولويات ° الأمن ° الإستعادة من الكارثة 			

الشكل ٧ - ٣ معرفة معايير تحليل المخاطر بالشبكة (منطقية)

٤ - ٧ - ١ - ٤ متطلبات الوصول إلى المصادر

يبيّن الشكل ٧ - ٤ مصفوفة موجزة بمتطلبات الوصول المادي المرتبطة بمختلف أحداث الإنتهاك . وبعض أشكال الإنتهاك يمكن تحقيقها بالكامل من موقع بعيد، أي أنه قد تنتفي بالفعل الحاجة إلى الوصول المادي إلى مصادر المنشأة . في الأشكال المتوسطة ، يتطلب الأمر الوصول إلى موقع واحد في المنشأة ، وإلى جهاز منفذ إتصال واحد داخل هذا الموقع . أما الأحداث الخطرة والمعقدة ، فإنها تتطلب مستويات أكبر من الوصول المادي يشمل مصادر متعددة وإنتهاز أكبر عدد من الفرص على مدى زمني طويل .

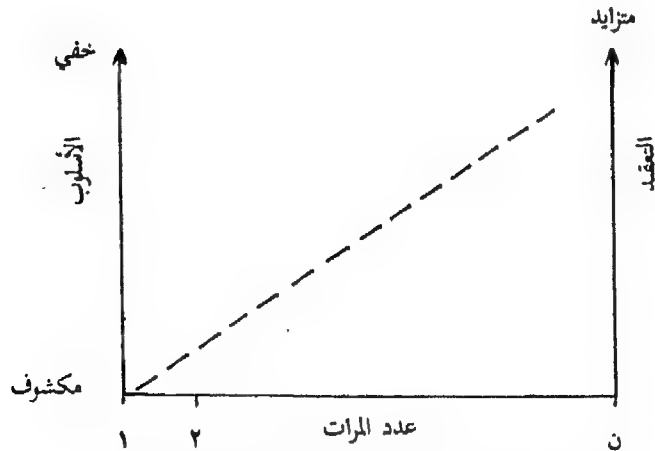
٤ - ٧ - ١ - ٥ تكرار وأسلوب الحدث

يمثل الشكل ٧ - ٥ العلاقة البيانية بين تكرار حدث الإنتهاك وبين

المكونات	المعلومات	الأفراد	الخدمات
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%; position: relative;"> <div style="position: absolute; top: 0; right: 0; text-align: center;"> الداخل ↙ ↘ مطلوب ← ↙ ↘ غير مطلوب </div> </div> </div>			

الشكل ٧ - ٤ معايير تحليل المخاطر في متطلبات دخول الموقع

الأسلوب ومستوى التعقيد. والخط البياني إفتراضي لأغراض الإيضاح فقط. ويوحى تحليل الأحداث المسجلة بأن الحوادث المنفردة كثيراً ما تكون ذات أساليب شديدة البساطة لا تتطلب مصادر واسعة ولا تواطؤاً مع أفراد آخرين في المنشأة، وتنفذ مرة واحدة فقط وبدون بذل أي محاولة للتمويه. والغالب أن يكون الجاني بعيداً عند إكتشاف الجريمة. وقد يكون موظفاً في نفس المنشأة أو شخصاً خارجياً إستطاع الحصول على المستوى/المستويات المطلوبة لمعرفة المصادر والوصول إليها. وتشكل الطبيعة الفردية لتلك الحوادث ميزة هامة من وجهة نظر من يقتربها بمفرده. ونتيجة لذلك فإن منعها يكون في العادة أمراً شديداً الصعبة.



الشكل ٧ - ٥ عدد مرات وأسلوب الإتهاك ومدى التعقيد

وفي صورتها التمهيدية ، تتضمن الحوادث الأشد تعقيداً تكرار العديد من الأعمال على إمتداد فترة زمنية طويلة بالتواطؤ مع أفراد عديدين من موظفي المنشأة و/أو الأشخاص الخارجيين . ويمكن أن يتحقق الهدف المرتقب من وراء هذا النوع من الأحداث بعد كل مرة يقع فيها الإنتهاك ، أو يتحقق مرة واحدة بعد إستكمال كل الأعمال المطلوبة نهائياً .

وفي العادة تفرض عوامل الوقت والأفراد المشاركين ضرورة القيام بأنشطة عديدة لمحاولة صرف الإنتباه و/أو التحويل على الجريمة التي تحدث . ولا شك أن شدة تعقيد هذه الجرائم يشكل أكبر نقاط ضعفها حيث تكون إمكانية كشفها و/أو منعها أعلى بكثير من الحوادث البسيطة .

٤ - ٧ - ١ - ٦ المصادر الإضافية المطلوبة

يبين الشكل ٧ - ٦ قائمة بالمصادر الإضافية التي قد تتطلبها مختلف جرائم الإنتهاك المتعمد ، ومنها الأجهزة الإلكترونية للاختبار والتشخيص ، وهي

المكونات	المعلومات	الأفراد	الخدمات
<ul style="list-style-type: none"> ° معرفة مادية ° معرفة منطقية ° معدات الكترونية ° مركبات للنقل ° تمويل ° أفراد ° وقت 			

الشكل ٧ - ٦ معايير تحليل المخاطر - المصادر الإضافية المطلوبة .

عالية الكفاءة ، نقالة ، ويسهل إستخدامها لرصد ونسخ وتغيير (من خلال المحاكاة) مصادر جهازي معالجة المعلومات والشبكة . كذلك تكون المركبات

المختلفة مطلوبة لنقل الأفراد و/أو المعدات إلى داخل الموقع أو فيما بين عدة مواقع . وبالإضافة إلى تمويل شراء أو إستئجار الأجهزة الإلكترونية ، تلزم الأموال أيضاً لأغراض أخرى مثل تشجيع وإغواء موظفي المنشأة لكي يشاركوا في جريمة الإنتهاك . ويلاحظ عادة أن الجرائم المدروسة تتطلب عاملاً آخر من الوقت أطول نسبياً سواء في مرحلة التخطيط و/أو التنفيذ .

٤ - ٧ - ٢ تحديد المستوى الحالي لظهور المخاطر

تسهم عوامل عديدة في تعقيد إمكانية تحديد المستوى الحالي لظهور مخاطر الإنتهاك في مصادر المنشأة ، ومن هذه :

- ١- صعوبة تقدير قيمة (الخسارة) الناجمة عن مختلف حوادث الإنتهاك .
- ٢- عدم المام مسئولتي « كمال المعلومات » بالعمليات التي تتم بداخل النظم المعقدة ، أو في مواضع نقاط الضعف .
- ٣- صعوبة تقدير احتمالات وقوع أو نجاح حادث الإنتهاك .
- ٤- صعوبة التنبؤ بالعوامل الإنسانية وبالتالي عدم إمكانية إخضاعها للقياس .

وباستثناء بعض المنشآت الحكومية والعسكرية ، سيكون من غير الواقعي أن نفرض بأن ١٠٠٪ من التطبيقات والنظم المعاونة هي بالفعل حرجة للغاية وبالتالي تتطلب تدابير شاملة للكمال . ولا شك أن التكلفة المطلوبة ستكون عقبة كؤوداً أمام غالبية المستفيدين في المجالات التجارية والمالية والصناعية .

وإذا افترضنا أن الحماية بنسبة ١٠٠٪ أمر غير عملي ، تبرز أمامنا مشكلة جديدة وهي : كيف يمكننا إذن تحديد المخاطر النسبية المرتبطة بكل المصادر المختلفة ، وتكلفة مستويات الكمال المقبولة ؟ في الغالب سيؤدي بنا هذا إلى سؤال آخر وهو : كيف تُعامل المصادر التي يوجد بها القليل من الحماية — إن وجد على الإطلاق — ؟ ورداً على ذلك نقول بأنه توجد طريقتان :

° إما أن يتم التخلص من المصادر الحالية كلية .

° ولما أن تحدّد لها فترة زمنية لإختيار وتركيب تدابير الكمال التي تناسبها .

ولا تستحق الطريقة الأولى كثيراً من إهتمامنا ما لم يكن معروفاً تماماً أن المخاطر الموجودة مفهومة ومقبولة على جميع المستويات . أما في الطريقة الثانية ، يكون تحديد الوقت المطلوب التقيّد بعده بمستوى الكمال أمراً شديداً الأهمية بحيث يجب أن نضمن خلاله :

١— أن يخضع كل مصدر للصيانة الدورية المتوقعة وأن يتم أثناءها إختيار وتطبيق تدابير الكمال المناسبة .

٢— أن يصبح المصدر في حكم المهمل وبالتالي لابد أن يتضمن البديل الأحداث تدابير الكمال المناسبة . وأصدق مفهوم — من وجهة نظر الفريق المشكّل لإختيار وتطبيق تدابير الكمال — هو أن نفترض بأنه لا شيء يستعصي على الدراسة الجادة والثأنيّة . لكن هذا المفهوم لم يطبق للآن إلّا في القليل من المؤسسات الكبرى ، وذلك لوجود العديد من العقبات التي تتمثل في :

° نقص الأفراد المدربين أو الذين يبدون إهتماماً بمشكلة «كمال المعلومات» .

° نقص التمويل والوقت ؛ والأهم من ذلك ، نقص الوعي والمساندة من جانب الإدارة العليا .

وإذا أردنا الوصول إلى رؤية واقعية شاملة لمشكلة الكمال ، ينبغي أن يضم الفريق (فريق تحديد وتحليل المخاطر) في عضويته ممثلين عن كافة قطاعات المنشأة بما في ذلك أعضاء أكفاء متمرسين ، وعدد من كبار المسؤولين الذين يتفرغون في بداية العمل حتى تتم صياغة الأهداف القريبة والبعيدة المدى على وجه السرعة ، ويتم تحديد المهام النوعية لفريق العمل وتوفير الأفراد اللازمين لتنفيذها .

ومن بين المجالات المطلوب تمثيلها في فريق العمل :

° إدارة نظم المعلومات .

° تشغيل نظم المعلومات .

° مسؤولو تصميم/تنفيذ النظم .

- مسؤولو تصميم/تنفيذ التطبيقات .
- مديرو قاعدة البيانات .
- مديرو معالجة الشبكة (اتصالات نقل البيانات) .
- المشرفون على إدخال البيانات .
- مجموعة المستفيدين .
- مسؤولو مهام التدقيق الداخلي بالمنشأة .
- مسؤولو مهام أمن المنشأة .
- الإدارة العليا بالمنشأة .

ونقدم في السطور التالية تشكيلاً «لفريق عمل» الكمال للإسترشاد به في المهام المطلوبة .

في المنشآت الكبرى مثلاً يمكن تعيين رئيس مستقل للفريق ونائب للرئيس وقادة لكل مجموعة عمل وأفراد مدرّبين . وفي المنشآت المتوسطة ، تستخدم لذلك مجموعة عمل أقل عدداً بحيث يسند إلى كل عضو فيها أكثر من مهمة واحدة . أما في المنشآت الصغيرة ، فقد نجد فرداً يتولّى وحده مسؤولية كل هذه الأعمال .

ولضمان نجاح أسلوب «فريق العمل» ، لا بد أن يحظى رئيسه ومجموعة العاملين به بالمساندة التامة من جانب الإدارة العليا للمنشأة بما في ذلك :

- الإلتزام التام بما يتطلبه عمل الفريق من الوقت والأفراد .
- قبول التكلفة التي يقترحها لتدابير الكمال .
- الرغبة الأكيدة في التقيّد و/أو تنفيذ تدابير الكمال التي يوصي بها الفريق .
- الرغبة في الحفاظ على تدابير الكمال وتطويرها بحيث تسير أي تغيير في حالة المنشأة .

وليكن مفهوماً أن نقص أي من العناصر المذكورة سيكون عقبة هامة توضع في وجه نجاح فريق العمل .

٤ - ٧ - ٢ - ١ تشكيل فريق العمل

أ - الرئيس

الرئيس المثالي هو شخص تعرفه وتحترمه الإدارة العليا في المنشأة ، وقادر على إيجاد صلات وثيقة وفعالة في نطاق المنشأة بمختلف مستوياتها . ويجب أن يتمتع الرئيس بميزات تنظيمية وإدارية قوية ، وأن يملك معرفة واسعة بالمنشأة من حيث أهدافها ، واستراتيجياتها ، وفلسفتها ، ونظامها ، وموظفيها . والأهم كذلك أن يتوفر لدى الرئيس إيمان راسخ بقيمة معالجة مشكلة الكمال ، وبالعمل الذي يقوم به الفريق .

ب - نائب الرئيس

في المنشآت الكبرى ، يتولى مهام الرئيس شخص في منصب مرموق تكون لعمله أهمية مؤثرة في مراحل التنظيم والتجليل وإصدار التوصيات الأولى من المشروع . عقب النجاح في إتخاذ توصيات قوية ، يمكن للرئيس أن يعود لاختصاصاته السابقة في المنشأة ويتولى نائب الرئيس المتفرغ مسئولية الأنشطة الجارية التي يقوم بها فريق العمل في صورته النهائية بعد زيادة أو تخفيض حجمه وفقاً لمتطلبات العمل . ويتم إختيار النائب في مرحلة مبكرة بحيث يشارك في القدر الأكبر من أنشطة الفريق ليكتسب المعرفة اللازمة لتصريف المهام المستمرة بصورة ناجحة .

وأثناء العمل المستمر ، يقترح بأن يطلق على نائب الرئيس لقب «مدير كمال المعلومات» وأن يتبع مباشرة نائب رئيس المنشأة لإدارة المعلومات . ويكون عدد الموظفين التابعين له دالة لحجم المنشأة ، وعدد مواقع المصادر ، والمستوى النسبي للمصادر/النظم/التطبيقات الحساسة والحرية ، والعوامل الأخرى . وسيكون التشكيل التابع «لمدير كمال المعلومات» مشابه للتشكيل الأول لفريق العمل ، ويجب أن يحسب حساب كل من المهام المحددة فيما يلي ضمن الأنشطة المستمرة للفريق .

٤ - ٧ - ٢ - ٢ واجبات الأفراد

من الضروري بداية أن يتلقى جميع أعضاء الفريق دورة دراسية للتوجيه

تزودهم برؤية شاملة لمشكلة الكمال وبالإطار العملي الذي سينفذون ضمنه الواجبات الموكولة اليهم . مثل هذه الدورة التي يجب أن يحضرها فيما بعد موظفو المنشأة الآخرون (الإدارة العليا ، مجموعة المستفيدين) ستساعد على تقبل توصيات الكمال . وتهدف تلك الدورات الدراسية إلى التأكيد على أن تدابير الكمال ستوفر تحسناً شاملاً في الأداء والإنتاجية ، وأنها ليست مجرد واجب إداري .

أ - تقييم المخاطر : تحدد إجراءات تقييم المخاطر التي ستستخدم في عمليات الكمال المستمرة . ويوضح الإجراء كيفية تحديد نوعية وكمية الخطر ، وكيفية إختيار وتطبيق وإختبار وتطوير تدابير الكمال المادية و/أو المنطقية الملائمة .

ب - الكمال المادي : يشتمل على تعريف التدابير المادية لحماية الكمال فيما يتعلق بالتحكم في دخول الأشخاص ، والتخزين داخل وخارج الموقع ، وعمليات النقل ، والفائض الإحتياطي في الموقع ، والإسناد الخارجي ، وإختيار وصيانة تدابير الكمال المادية ، وأدوات الترميز ، وعوامل أخرى .
راجع الفصل ٨ لمزيد من المناقشة حول « التدابير المادية لحماية الكمال »

ج - الكمال المنطقي : يشتمل على تعريف التدابير المنطقية لحماية الكمال فيما يتعلق بجميع أشكال البرامج (نظم التشغيل، وسائل معالجة اللغة، التطبيقات ، إدارة قاعدة البيانات ، إتصالات نقل البيانات ، الإختبار/التشخيص ، التطوير ، زمن الأداء) وكذا نظم تصنيف المعلومات ، والتوثيق ، والتحكم المنطقي في الإلتقاط (كلمات السر ، مفاتيح الترميز) وعوامل أخرى .

راجع الفصل ٩ لمزيد من المناقشة حول «التدابير المنطقية لحماية الكمال»

د - إدارة مركز المصادر : تحليل السياسات والإجراءات الحالية المستخدمة في إدارة مركز المصادر بهدف تحديد أين يتطلب التغيير و/أو الإضافة إليها حتى تسائر الأهداف المقررة في خطة «كمال المعلومات» .

هـ - الإستعداد لمواجهة الكارثة واستعادة النشاط : ويشتمل ذلك على

صياغة الإجراءات التي تتبع تحسباً واستعداداً لمواجهة خسارة كبرى في المصادر (الإستعداد) وللسيطرة على الأحداث عند وقوع الكارثة وما ينتج عنها من فقدان المصادر بالفعل (إستعادة) .

و — القوانين/اللوائح/التأمين . يجري تقييم شامل لأثر التشريعات الحالية والمرتبقة بشأن الأمن والسرية على مصادر إدارة المعلومات في المنشأة وبخاصة على ما يتعلق بتدابير الكمال . وهذه التشريعات قد تصدر على مستوى محلي أو قومي . ويجري تقييم مماثل بخصوص تعدد الدوائر والوكالات التنظيمية المختصة بمراقبة تنفيذ اللوائح في المؤسسات . وكذا ينبغي مراجعة البنود التي تغطيها وثيقة التأمين التي أبرمتها المنشأة للتأكد من قيمة ومدى التغطية المشمولة في الوثيقة وخاصة في مجال فقدان الرئيسي للمصادر (الكارثة) . وبعض الوثائق ، مثلاً ، لا تغطي الخسائر التجارية الناجمة عن الأعطال ، وقد تشكل هذه النقطة مسألة خطيرة تؤثر على عمليات المنشأة .

ز — أسس توظيف الأفراد : يجب أن تحدد هذه الأسس ما يجب عمله فيما يتعلق بمسائل «كمال المعلومات» بما في ذلك شروط التوظيف ، والتعليم ، والتدريب ؛ وتحديد إمتيازات الوصول إلى المصادر ، وإنهاء عقود العمل (إختيارياً أو إجبارياً) . كذلك يجب أن تربط بين هذه السياسات وبين مختلف القوانين والتشريعات المتصلة بالأسرار الشخصية ، وحرية المعلومات ، والحقوق المدنية وغيرها .

ح — خطة تعليم الكمال : بموجب هذه الخطة ، توضع وتقدّم دراسات وندوات وحلقات دراسية عن «كمال المعلومات» على كل مستويات المنشأة . وتشمل المجموعات المستهدفة : الإدارة العليا ؛ إدارة خط التشغيل ؛ مديري نظم المعلومات ، مسؤولو التطوير ، والتنفيذ ، والتشغيل ؛ وجماعات المستفيدين . وتهدف الخطة إلى تحقيق مستوى عالٍ من تقبّل وتوحيد التدابير المختارة «لكمال المعلومات» . وسيجري العمل بسهولة أكبر لو عقدت الحلقات الدراسية والندوات قبل بدء تدابير الكمال ، لأن الغالب أن يكون الرفض القاطع و/أو محاولات إنتهاك «كمال المعلومات» هي رد فعل الجماعات التي تفرض عليها تدابير الكمال بصورة مفاجئة .

ط — التدقيق وتطوير التطبيقات : يشتمل على تحديد إجراءات التدقيق التي تحقق أهداف المراجعة التقليدية إضافة إلى التأكيد بأن عمليات تطوير النظم والتطبيقات الحديثة تحتوي ضمناً على تدابير الكمال المناسبة . وتضع تلك التدابير في إعتبارها إيجاد مستوى مقبول لتدقيق النظام أو التطبيق على مدى دورة حياته .

٤ - ٧ - ٢ - ٣ مسح كمال المعلومات

يستخدم أسلوب «المسح» في خطوة أولى مفيدة لتحديد المستوى الحالي لظهور مخاطر الإنتهاك في المنشأة . ويجري هذا المسح من خلال إستبيان مكتوب يرسل إلى كبار المسؤولين والمديرين في كل مركز لمصادر إدارة المعلومات . ويستخدم للحصول على مميزات عديدة إذا ما أجرى قبل اختيار وتشكيل فريق العمل . ومن تلك المميزات :—

« قد يفيد إيضاح مستوى الظهور الحالي في خلق الوعي اللازم لدى الإدارة العليا ، وكسب تأييدها ودعمها المالي والإداري .
« يمكن تحديد أهم احتمالات ظهور الإنتهاك ، واعتبارها هدفاً أولياً يبدأ به فريق العمل .

« يساعد التفهم والدعم من جانب الإدارة العليا — نتيجة لإجراء المسح — على إختيار وتشكيل فريق العمل بطريقتين :

١ — تحرير الأفراد الذين يقع عليهم الإختيار من إختصاصاتهم ومسؤولياتهم العادية ، أو

٢ — ضمان إستمرارهم في القيام بمسؤولياتهم بصورة مناسبة طوال فترة مشاركتهم .

« يشارك الأفراد الذين يقع عليهم الإختيار في عمل الفريق عن طيب خاطر إذا :

١ — كانوا على دراية كاملة بتوجيهات ومساندة الإدارة العليا .

٢ — آمنوا بأن الشكل الحالي لـ« لكمال المعلومات » في المنشأة وصل إلى حالة بالغة السوء .

٣ — أيقنوا بأن لفريقهم كل السلطة في إقرار التوصيات اللازمة والزام الآخرين بتنفيذها إذا دعت الضرورة .

ويجب أن يكون الاستبيان شاملاً بقدر الإمكان ، وألا يكون طويلاً أو مفصلاً بصورة تؤدي إلى إحراج المشاركين إذ أن الهدف من المسح هو توفير رؤية شاملة وليس إجراء دراسة تفصيلية . لذا يجب أن تغطي الأسئلة كل نقاط التقاطع المبينة في مصفوفة الاحتمالات التي تربط بين مصادر إدارة المعلومات/احتمالات الانتهاك (أنظر الشكل ٥ — ١) . ويراعى في الأسئلة أن تقتصر إجاباتها على «نعم» أو «لا» حيثما أمكن ، مع التقليل من الأسئلة التي تتطلب إجابات مطولة .

وإذا كان عدد المواقع التي يشملها الاستبيان صغيراً إلى حد ما ، يفضل أن يجري لقاء شخصي بين أحد أعضاء فريق العمل ومدير كل موقع لمناقشة أسئلة وإجابات الاستبيان . فقد يساعد ذلك على إزالة أي غموض أو التباس ، ويكفل أن تكون إجابات كل موقع مفهومة تماماً . لكن هذا الأسلوب لن يكون عملياً في حالة إشتراك عدد كبير من المواقع في المسح . ويقدم الملحق الوارد في آخر الكتاب قائمة متناسقة بالأسئلة التي يمكن إستخدامها في المسح الأولي لـ «كالمعلومات» .

٤ — ٧ — ٢ — ٤ تحليل المخاطر

إعتادت الإجراءات المعاصرة لتحديد المخاطر أن تركز على متغيرين :

١ — الخسارة التقديرية (خ) : أو التكلفة التي تتحملها المنشأة نتيجة حادث إنتهاك .

٢ — عدد المرات التقديرية (ت) لحدوث واقعة الإنتهاك .

ومن ثم تطبق هذه المتغيرات على مجموعة من الحوادث المحتملة التي يتم إختيارها للتحليل ، من ناحية حيث توجد الخسائر الناتجة عن الأخطاء والإلغاءات البسيطة (وهي تحدث بأعداد كبيرة) ، ومن ناحية أخرى حيث توجد الخسارة الناجمة عن كارثة مدمرة تقضي على كل قدرات إدارة المعلومات في المنشأة .

ولما كان المتغيران ح ، ت يغطيان الحوادث غير المتعمدة بصورة جيدة ،

فإنه من المناسب والمفيد أن نضيف معياراً ثالثاً للتحديد الكمي للحوادث المتعمدة . ويصبح تعريف المتغيرات الثلاثة كالتالي :

ت : عدد مرات المحاولة أو وقوع الحدث .

ن : احتمالات نجاح الحادث المتعمد .

خ : الخسارة التي تتحملها المنشأة نتيجة لوقوع الحادث أو المحاولة الناجحة .

وميزة المتغير الجديد ن هي أنه سيوفر بعداً إضافياً للفواصل الزمني الذي تتطلبه بعض أنواع أحداث الانتهاك المتعمد . ونفرض مثلاً أن النظام يتطلب اختباراً بكلمة سرّ مكثرة من أربعة تمثيلات كمعيار أولي للإلتقاط . ونفرض أيضاً أن كلمات السرّ قد أنشئت عشوائياً من حروف الهجاء فقط . فيكون لدينا ما مجموعه ٤٥٦,٩٧٦ كلمة سرّ محتملة ، وعلينا أن نأخذ في الإعتبار أن النظام لا يتقبل من المستفيد الطالب سوى ثلاث كلمات سرّ خطأ قبل قطع خط الإتصال .

فإذا أمكن للشخص المتعمد أن يحصل على جهاز معالجة دقيق (صغير الحجم ومتوفر بكثرة) به وحدة مواءمة هاتفية تعمل باللمس ، فإنه فور أن يتوصل إلى رقم الإستقبال الهاتفي (وهو أمر ميسور حتى بدون الإعلان عنه) ، سيبدأ الجهاز في البحث على طول قائمة كلمات السرّ بطريقة متوالية إلى أن يعثر على واحدة تحقق له مستوى الإلتقاط التالي . وإذا افترضنا أن كل إستقبال هاتفي يعقبه عرض ثلاث كلمات سرّ خاطئة سيستغرق ثلاثين ثانية ، فيكون المطلوب ٥٣ يوماً كاملة من العمل المتواصل ليلاً ونهاراً لمحاولة تجربة جميع كلمات السرّ الممكنة .

وإذا احتوى النظام على ٥٠٠ كلمة سرّ صالحة وموزعة عشوائياً فيما بين مجموع الإحتمالات البالغ عددها ٤٥٦,٩٧٦ ، فإنه يتطلب مايقرب من ساعتين ونصف الساعة للعثور على أول كلمة سرّ صحيحة . من هذا المثال تكون (ت) عدد مرات محاولة الحدث هي ٨٦٤٠ مرة على مدى ٢٤ ساعة كاملة ، ويكون لإحتمال النجاح غير مثير نسبياً في فترة الساعات الأربع والعشرين (حيث لن تكتشف سوى ٩ إلى ١٠ كلمات سرّ صحيحة) ، أي أنه في أي ساعة واحدة محددة ، لن يزيد إحتمال النجاح عن ٤ تقريباً .

وفيفيد هذا النوع من التحليل في إختيار تدابير الكمال التي تؤدي إلى الكشف عن تلك الأعمال المتعمدة (بوضع حد أعلى لعدد مرّات رفض الالتقاط المقبولة في وحدة زمنية معينة) وفي محاصرة الجناة (من خلال إيهامهم بقرب تحقيق النجاح عند الوصول إلى الحد الأعلى ، بينما تبدأ عملية المحاصرة عن طريق اقتفاء أثر المكالمات) .

ويعبّر عن (خ) أو القيمة التقديرية للخسارة التي تتحملها المنشأة بوحدة النقد المستخدمة (كالدولار مثلاً) . بعض الخسائر يسهل ربطها بالقيمة الدلارية (مبالغ شيكات ، تكلفة معدّات) بينما خسائر أخرى يصعب تثمينها (القيمة التقديرية للملف الخاص بإسم وعنوان وجوانب نشاط العميل ، أو ملف بإسم/عنوان الموظف ، أو البرامج الخصوصية ، وبيانات الأبحاث ، والفرص التجارية الضائعة) . بشكل عام تستخدم مضاعفات القيمة التصاعديّة بالدولار للتعبير عن المبالغ الفاقدة : ١٠٠ — دولاراً — ١٠٠٠ — دولاراً — ١٠٠٠٠ — دولاراً — ١٠٠٠٠٠ — دولاراً وهكذا. أما مجموع الظهور الكليّ (جملة الخسائر عن كل أحداث الإنتهاك) في المنشأة ، فيعبّر عنها كإجمالي سنوي .

سيستعمل كل ما يتمتّع به فريق العمل من خبرة ومعرفة وبداهة أيضاً في تحديد نوعية وكمّ مخاطر الإنتهاك . وبدلاً من محاولة الإستغراق في التعرّف على كل حادثة إنتهاك يمكن تصوّرها ، يركّز فريق العمل جهده على إستكشاف الإحتمالات المتضمنة في نقاط التقاطع المبيّنة بمصفوفة المصادر/إحتمال الإنتهاك في الشكل ٥ — ١ ، ومن ثم يتمّ التقدير الكميّ للمخاطر التي تبدو شديدة الأهمية (إحتمال خسارة هائلة) .

وتحتوي كل من نقاط التقاطع الستة عشرة في مصفوفة الشكل ٥ — ١ ظهوراً لخسارة سنوية مرتبطة باسترجاع أو تغيير أو فقدان أو إستخدام أي من المكونات أو المعلومات أو الأفراد أو الخدمات المعاونة . وتحتسب القيمة الدلارية (ظهور الخسارة السنوية) عن طريق تحليل كليّ من المخاطر كآلاتي :

١ — بالنسبة لمخاطر الخطأ والإلغاء والكارثة : يكون ظهور الخسارة السنوية عبارة عن ناتج عدد مرّات وقوع الحدث سنوياً (ت) ، في الخسارة بكل حادثة (خ) .

٢ — بالنسبة لمخاطر الإنتهاك المتعمّد : يكون ظهور الخسارة السنوية عبارة عن ناتج عدد الحوادث الناجمة سنوياً $T \times N$ ، في الخسارة بكل حادثة (خ) .

عدد مرات وقوع الحادث								
مرة كل ١٠٠٠	١٠ مرات كل يوم	مرة كل يوم	مرة كل ١٠ أيام	مرة كل ١٠٠ يوماً	مرة كل ٣ سنوات أو ١٠,٠٠٠ يوماً	مرة كل ٣٠ سنة أو ١٠,٠٠٠ يوماً	مرة كل ٣٠٠ سنة أو ١٠٠,٠٠٠ يوماً	دولار أمريكي
٣٠٠ ألف	٣٠ ألف	٣,٠٠٠	٣٠٠					١٠
٣ مليون	٣٠٠ ألف	٣٠ ألف	٣,٠٠٠	٣٠٠				١٠٠
٣٠ مليون	٣ مليون	٣٠٠ ألف	٣٠ ألف	٣,٠٠٠	٣٠٠			١,٠٠٠
٣٠٠ مليون	٣٠ مليون	٣ مليون	٣٠٠ ألف	٣٠ ألف	٣,٠٠٠	٣٠٠		١٠,٠٠٠
	٣٠٠ مليون	٣٠ مليون	٣ مليون	٣٠٠ ألف	٣٠ ألف	٣,٠٠٠	٣٠٠	١٠٠,٠٠٠
		٣٠٠ مليون	٣٠ مليون	٣ مليون	٣٠٠ ألف	٣٠ ألف	٣,٠٠٠	١,٠٠٠,٠٠٠
			٣٠٠ مليون	٣٠ مليون	٣ مليون	٣٠ ألف	٣٠٠ ألف	١٠,٠٠٠,٠٠٠
				٣٠٠ مليون	٣٠ مليون	٣ مليون	٣٠٠ ألف	١٠٠,٠٠٠,٠٠٠

وقد أوردت «نشرة المواصفات القياسية لمعالجة المعلومات» في عددها رقم ٦٥ في ١/٨/١٩٧٩ تحت عنوان «أسس تحليل المخاطر في معالجة المعلومات المؤتمتة» إقتراحاً يتضمن هيكلًا (الشكل ٧ - ٧) لاستنباط «ظهور الخسارة السنوية». وتعبّر المداخل الأفقية عن القيمة التصاعدية للخسارة بالدولار لكل حادثة، وتمثل المداخل الرأسية (ت) عدد مرات وقوع الحوادث (مرتبة تصاعدياً). وتشير الأرقام في تقاطعات المصفوفة إلى «ظهور الخسارة السنوية» بالنسبة لأحداث تقع بمعدل تكرار مقداره (ت)، وخسارة عن كل حادثة مقدارها (خ).

مثال : حادثة تقع عشر مرات يومياً بخسارة مقدارها ١٠ دولارات لكل مرة ، فيكون «ظهور الخسارة السنوية» : ٣٠٠,٠٠٠ دولاراً تقريباً .
وحادثة أخرى (فقدان مركز الحاسب الآلي نتيجة لكارثة كبرى) لا تحدث سوى مرة في ثلاثين عاماً بخسارة مقدارها ١٠ ملايين دولاراً ، فيكون «ظهور الخسارة السنوية» : ٣٠٠,٠٠٠ دولاراً تقريباً .

في عملية إستنباط «ظهور الخسارة السنوية» لاستيفاء نقاط التقاطع بمصفوفة المصادر/إحتمالات الإنتهاك (الشكل ٥ - ١) ، يجب أن يطبق فريق العمل معايير التحليل التي ذكرناها في موضع سابق من هذا الفصل وهي : الدافع ، منفذ الضعف ، معرفة المصادر ، متطلبات دخول الموقع ، تكرار وأسلوب الحدث ، والمصادر الإضافية المطلوبة . وستفيد تلك المعايير في تقييم العديد من المسائل «الذاتية» التي تدخل في التحليل ، وتعطي للإجراء عنصراً من عناصر التماسك .

وبعد أن يتم تخصيص قيمة «ظهور الخسارة السنوية» لكل نقاط التقاطع الستة عشرة في المصفوفة ، فإن مجموعها يمثل قيمة «الظهور الكلي» (ع^ك) الحالي في المنشأة ، ومن ثم يمكن مقارنة هذا الرقم بآخر يمثل «الظهور المقبول» (ع^م) ، حيث نخرج من ذلك باحتمالين :

الإحتمال الأول : ع^ك \geq ع^م
حيث يكون الظهور الحالي لمخاطر الإنتهاك مساوياً أو أقل من الظهور المقبول لتلك المخاطر .

الإحتمال الثاني : ع ك < ع ٢

حيث يكون الظهور الحالي لمخاطر الإنتهاك أكبر من الظهور المقبول لتلك المخاطر .

في الإحتمال الأول يمكن السماح باستمرار الظهور الحالي ، بمعنى أن تبدي المنشأة ميلاً إلى قبول النتائج (الخسارة) التي قد تقع عليها من جراء المخاطر التي سبق تحديدها . ولن يتطلب الأمر إتخاذ أي عمل حيالها .

وفي الإحتمال الثاني ، لن يكون الظهور الحالي مقبولاً ، بمعنى ألا تكون المنشأة ميالة أو مستعدة لتحمل النتائج ، وبالتالي مطلوب إتخاذ الخطوات العملية اللازمة .

الآن تصبح أهم أسئلة يتعين على فريق العمل أن يطرحها هي ما يأتي :

- ° كيف يمكن تخفيض الظهور الحالي لمخاطر الإنتهاك إلى المستوى المقبول ؟
- ° ما هي المجالات التي يمكن أن يخفض فيها مستوى المخاطر ؟
- ° كم تبلغ قيمة التكلفة المتوقعة لتخفيض الظهور الحالي ؟

وفي أغلب الأحوال ، يفضل أن نفترض بداية ألا توافق المنشأة بتاتاً على إختيار «تدابير الكمال» التي تزيد تكلفتها عن تكلفة السماح باستمرار وجود المشكلة .

في الخطوة الأولى للرد على تلك الأسئلة تجري دراسة «توزيع ظهور الخسارة السنوية» فيما بين التقاطعات الستة عشرة في المصفوفة بحثاً عن أرقام تزيد كثيراً عن غيرها . فهذه الأرقام قد تمثل مجاًلاً نتعرف من خلاله بسهولة على تدابير الكمال التي تكفل خفض المخاطر إلى مستوى مقبول . فإذا لم نجد بينها قيمة واحدة عالية جداً لظهور الخسارة السنوية ANNUAL LOSS EXPOSURE «ALE» نبدأ الخطوة الثانية التي تتمثل في تجميع قيمة الصفوف (الأعداد الأفقية) والأعمدة (الأعداد الرأسية) في المصفوفة لاستخراج ثمانية أرقام تمثل الآتي :

١ — ظهور الخسارة السنوية للمكونات في كل مخاطر الإنتهاك الأربعة .

٢ — ” للمعلومات .

٣ — ” للأفراد .

٤ — ” للخدمات المعاونة .

٥ — ” نتيجة للإسترجاع من كل فئات المصادر

الأربعة .

٦ — ” نتيجة للتغيير .

٧ — ” نتيجة للفقدان .

٨ — ” نتيجة للإستخدام .

ومن تحليل هذه المجاميع ، قد تتمكن من تحديد واحد أو أكثر من المجالات التي يعتبر مستوى الظهور فيها عالي جداً . وبدأ بعدها إنتقاء صور التزاوج الملائمة بين تدابير الكمال المادية والمنطقية التي ستخفض هذا الظهور في كل مجال على حدة وكذا الظهور الكلي إلى المستويات المقبولة . ويحتفظ فريق الكمال بكل الملاحظات التفصيلية التي تعكس ترتيب أرقام الظهور الستة عشرة في المصفوفة ، حيث تتبين ضرورة ذلك إذا ما تطلب الأمر تحديد وتقييم كل عنصر من عناصر رقم الظهور الحالي باعتباره مرشحاً لاختياره لتخفيض مستوى المخاطر . وبالإضافة لذلك ، فإن تلك الملاحظات التفصيلية قد تساعد في التمييز بين الأحداث العارضة والمعتمدة .

فيما يتعلق بالرد على سؤال : «هل يجب على فريق العمل أن يضع في إعتباره أي تدابير أخرى للكمال موجودة فعلاً (في نفس المكان ، وتعمل) أثناء قيامه بتحليل المخاطر؟» توجد مدرستان فكريتان . تقول إحدهما : «لا» ، لأن هذا العمل يتطلب إصدار أحكام ، مكانها الحقيقي في عملية الإختيار وتنفيذ تدابير الكمال ، بينما تقول الثانية «ولم لا؟» فإن ذلك سيعمل قطعاً على تقليص وقت وتكلفة الدراسة . وسيظل هذا السؤال على الأرجح معلقاً لبعض الوقت دون إجابة مرضية وحاسمة .

وهناك ثلاث احتمالات لخفض ظهور مخاطر الإنتهاك إلى مستويات مقبولة من خلال الآتي :

١ — خفض عدد مرات محاولة أو حدوث الإنتهاك .

- ٢- خفض احتمال نجاح المحاولة .
٣- خفض قيمة الخسارة الناتجة عن أي محاولة ناجحة أو عن حدوث الإلتهاك فعلاً .

ويمكن خفض مستوى الظهور الحالي عن طريق إختيار وتنفيذ تدابير حماية « كمال المعلومات » - سواء كانت مادية و/أو منطقية - التي تؤدي إلى خفض المخاطر في أي من الاحتمالات الثلاثة المذكورة أو فيها جميعاً . وقبل إتخاذ قرار نهائي وقاطع فيما يتعلق بتدابير الكمال المختارة ، يجب دراسة أثرها على المنشأة في النواحي التالية :

- ١- الأداء : هل تضيف التدابير عبثاً فنياً يستنزف مصدراً هو أقرب ما يكون إلى حدود طاقته القصوى ؟
٢- إتاحة المصادر : هل تفرض التدابير قيوداً على إلتقاط المصادر بواسطة عدد معين من جماعة المستفيدين ؟ وهل لهذا القيد ما يبرره ؟
٣- التكلفة : هل تعتبر تكلفة التدابير معقولة ؟ (مع مراعاة أن تكلفة حل المشكلة بصورة إيجابية واضحة تكلف أحياناً مبالغ تزيد عن تكلفة السماح باستمرار وجود المشكلة) .
٤- سهولة الإستعمال : هل تُدخل التدابير تعقيدات غير ضرورية على إجراءات الإلتقاط والإستخدام بواسطة المستفيدين ؟
٥- القوانين/اللوائح/التأمين : هل يتوفر في تدابير الكمال ما يتناقض مع أي قوانين حالية أو ينتظر صدورها ، أو مع إجراءات الوكالات التنظيمية أو شروط وثيقة التأمين ؟
٦- الصيانة : ما هي التكاليف والمصاعب التي تدخل في صيانة التدابير المختارة طوال دورة حياتها ؟
٧- التطور : هل تستطيع التدابير أن تنمو بصورة قياسية تمشياً مع التغييرات التي تحدث بالمنشأة ، أم أنها حل قصير المدى دورة حياته محدودة ؟

يجب التعمق في دراسة تلك الأسئلة قبل إتخاذ قرار بشأن تدابير الكمال . ولنضع نصب أعيننا أن أي محاولة لفرض تدابير غير مقبولة من العاملين بسبب ما يترتب عليها من التعقيد أو إنخفاض الأداء تواجه عادة بمستوى من المقاومة يؤدي إلى زيادة المخاطر بدلاً من إنخفاضها المنشود .

٤ — ٨ الفصل الثامن

تدابير الكمال المادية

تدابير الكمال المادية هي الممارسات والأفعال التي تؤدي بصورة مادية بهدف تخفيض مستوى المخاطر التي يتعرض لها «كآال المعلومات» إلى المستويات المقبولة. ويتحقق ذلك إما عن طريق تخفيض إآتمآال حدوث واقعة الإآتهآك ، أو تقليل قيمة الخسارة التي تتحملها المنشأة نتيجة لتلك الواقعة .

بصورة عامة تشتمل تدابير الكمال المادية على : التحكم في دخول الأفراد إلى موقع مصادر إدارة المعلومات ، ومنشآت للتخزين آمنة داخل الموقع وخارجه ، ووسائل نقل و/أو توزيع موثوق بها ، وفائض إآتمآاطي في الموقع لمواجهة الأعطال الصغيرة ، ومرافق إسناد خارجية للتغلب على الأعطال الكبرى ، وأجهزة شفرة لترميز حركة إآتمآالات البيانات ، وما يلزم ذلك من عمليات إآتمآار وصيانة .

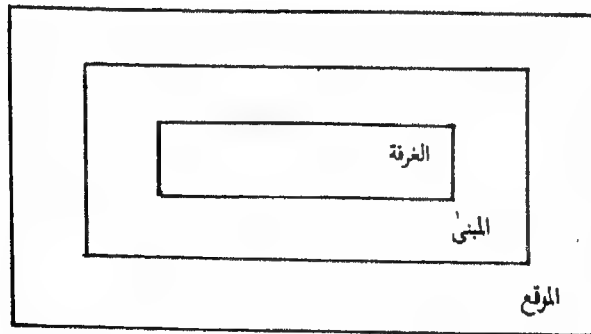
وقد يتدنى مستوى بعض المخاطر التي حددها «فريق العمل» بعد إستعمال صور التزاوج الملائمة من تدابير الكمال المادية المذكورة فيما بعد . ويمثل الشكل ٨ — ١ مصفوفة تبين العلاقة بين التدابير المادية الرئيسية وبين مصادر إدارة المعلومات .

التدابير	المصادر	المكونات	المعلومات	الأفراد	الخدمات
	<ul style="list-style-type: none"> التحكم في الدخول التخزين النقل الفائض الإحتياطي الإسناد الإختبار الصيانة الترميز 				

الشكل ٨ - ١ تدابير الكمال المادية

٤ - ٨ - ١ التحكم في الدخول إلى الموقع

يوضح الشكل ٨ - ٢ ثلاث مستويات للتحكم في الدخول يمكن تطبيقها في مصادر إدارة المعلومات . وقد تكون المستويات الثلاثة مطلوبة أو مبررة في بعض المنشآت ، بينما قد لا يستخدم سوى مستويين أو حتى مستوى واحد للتحكم في مؤسسات أخرى .



الشكل ٨ - ٢ دخول الأفراد للنفاذ إلى شبكة المعلومات

ويشير التحكّم في دخول الموقع إلى : محيط أو حدود المنشأة التي تحوي بداخلها مصادر إدارة المعلومات ، والتحكم في دخول المبنى إلى : نفس المبنى المشيّد بداخل حدود الموقع والذي يحوي المصادر ، والتحكم في دخول الغرفة إلى : غرفة/غرف تحوي المصادر .

ويوجد في بعض المؤسسات (كالمؤسسات العسكرية أو الحكومية أو المالية) تحكّم فوق المتوسط لدخول الموقع ككل مما يعني أن مصادر إدارة المعلومات محمية أيضاً . وفي مؤسسات أخرى (كالمجمعات التجارية ، والمنشآت الجامعية ، ومباني الإدارة المحلية الحكومية) حيث تكون حرية الدخول مباحة نسبياً ، لا توجد وسيلة آلية شاملة لمراقبة دخول الأشخاص .

وأهم عنصر في هذا النوع من التحكم هو إيجابية تعريف هوية الأفراد الذين يطلبون دخول و/أو مغادرة المنطقة التي تضم مصادر إدارة المعلومات . ولئن كانت هذه المشكلة لم تصل بعد إلى حلّ إقتصادي ودقيق بنسبة ١٠٠٪ (راجع الفصل ١١ — التحديات الكبرى) ، إلا أنه توجد ثلاثة معايير ترتبط نمطياً بعملية تعريف الهوية الشخصية للأفراد باستخدام أيّ من : الشيء المحمول ، أو الشيء المعلوم ، أو بعض الخصائص المادية (البصمات — الصوت) . ويجري حالياً تطوير أساليب التحكم في الدخول باستخدام معيار أو أكثر من الثلاثة المذكورة .

وتستخدم أساليب التحكم في دخول الأشخاص درجات مختلفة من المراقبة التي تكون في بعض أشكالها بالرؤية عن طريق مسؤولي الأمن و/أو الأساليب الإلكترونية (الدائرة التليفزيونية المغلقة) ، بينما تستخدم في غيرها أجهزة لقراءة شارات خاصة مختلفة الأنواع ، أو أقفال مكوّدة (بأرقام سرّية) ، وغير ذلك من الوسائل .

ويجب أن تحدّد إجراءات التحكم بوضوح كيفية معاملة المجموعات المختلفة من الأفراد :

- ° موظفو المنشأة بمختلف فئاتهم (الإنتاج ، الإدارة ، نظم المعلومات ، الخدمات المعاونة) .
- ° الزائرون بمختلف أنواعهم (موظفون في مواقع أخرى ، أشخاص من خارج المنشأة) .

وكذلك يحدّد الإجراء الأفراد الذين يجب أن يرافقهم أحد موظفي المنشأة ، والأماكن التي يسمح لهم بدخولها في الموقع . وإضافة إلى ما يتعلق بحركة الأفراد ، يتضمن الإجراء طريقة التحكم في حركة كافة أنواع المواد التي يتم حملها من وإلى الموقع وتشمل : الشرائط المغناطيسية ، ومجموعة القرص ، وقوائم البرنامج ، ووثائق النظام أو التطبيق ، وأجهزة المنافذ ، ومعدات الاختبار/التشخيص ، والمكونات ، وآلات التصوير ، ومسجلات الصوت ، وأجهزة الإرسال/الإستقبال وغيرها .

تتوفر في المراقبة البصرية بواسطة مسئول الأمن عدة مميزات بما في ذلك التحكم الإيجابي في حركة الأشخاص الداخلين والخارجين والمواد التي يحملونها ، وتحديد نطاق حركة أفراد معنيين ممن يفوضون أمر مرافقتهم . ومن عيوبها إرتفاع تكلفتها في المؤسسات الكبرى التي تتعدد فيها نقاط الدخول والخروج ، وحيث تضاعف حركة الأفراد بصورة جماعية (أثناء تغيير النوبات) ، أو يزداد معدل التأخير بسبب الوقت الطويل الذي تتطلبه المضاهاة بين حامل الشارة وبين صورته على تلك الشارة . أضف لذلك أن مسئول الأمن يعتادون على رؤية بعض الأشخاص يدخلون أمامهم كل يوم ، وغالباً ما يتركونهم يمرّون بصورة آلية سواء أبرز الشخص الداخل شارته أم لا . وفي هذه الحالة ، قد يمرّ موظف سابق دون أن يعترض طريقه أحد إذا ما حاول دخول المنشأة .

وتتمتاز أساليب المراقبة الألكترونية (الدائرة التليفزيونية المغلقة) بقلّة التكلفة إذا ما دعت الحاجة لاستعمال عدد كبير من الأجهزة . وأهم عيوبها سهولة إخفاء أي مادة محمولة ، وصعوبة التحكم في مراقبة العديد من الأشخاص الداخلين في وقت واحد ، وضرور إستخدام أسلوب تحكم آخر معها (جهاز قراءة الشارة ، أقفال مكوّدة) .

وتشمل أساليب مراقبة دخول الأشخاص بإسلوب المعيار الأول «الشيء المحمول» : شارات للموظفين عليها صورة شخصية أو بدون ، وشارات ومفاتيح مكوّدة مغناطيسياً . وتمتاز الشارات والمفاتيح بقلّة التكلفة عند إنتاج أعداد كبيرة منها ، والسرعة النسبية في إستعمالها ، وسهولة حملها بواسطة الموظفين ، وإيجابيتها عند إستعمالها مع أحد الأشكال الأخرى للمراقبة . ومن عيوب معيار «الشيء المحمول» أن فقدان أو سرقة البطاقة أو المفاتيح يثير مشكلة كبيرة ؛ وأن إستعارة أو تبادل البطاقة أو المفاتيح لا يمكن إكتشافه بدون وجود شكل آخر للمراقبة ؛

وأن الوقت والتكلفة اللذين يتطلبهما تغيير النظام بأكمله يزيدان عن الحدّ المعقول، وأنه يصعب التحكم في حركة المواد ما لم تتوفر مراقبة إضافية. ومن المتفق عليه بشكل عام، أنه إذا كانت التقنية موجودة لإنتاج هذا «الشيء المحمول»، فهي موجودة أيضاً لإنتاج نسخة منه محظورة أو مزيفة يصعب إكتشافها.

وتتوفر حالياً وحدات منفصلة ومكودّة مغناطيسياً لقراءة الشارة تمتاز بقلة التكلفة، وسرعة وسهولة الإستعمال، ولا تتطلب تدقيقاً مسبقاً ولا تحديثاً عند إصدار بطاقات لموظفين جدد. ومن عيوبها أنها تستغرق وقتاً طويلاً لإعادة ضبط جميع الأجهزة وبالتالي إصدار بطاقات جديدة لكل الأفراد إذا دعت الضرورة. ومنها كذلك أنها لا تتعرف إيجابياً على الفرد الذي يحمل البطاقة، وبعض أشكائها لا يحوي سوى عدد محدود من مستويات الدخول، كما لا يمكنها إكتشاف مرور عدة أشخاص في كل مرة تستخدم فيها، ولا تستطيع مراقبة المواد المحمولة مع الأفراد، ولا تنتج سجلاً ورقياً لعملياتها.

وفي المعروضات الحديثة من آليات مراقبة الدخول بالشارة المكودة، يوجد حاسب آلي دقيق أو مصغّر يعمل مركزياً ويوصل بجميع أجهزة القراءة في أماكن الدخول/الخروج. فإذا افترضنا توفر التحكم الجيد في الدخول إلى المنفذ الإشرافي (يستخدم لإنشاء/الغاء البطاقات، تغيير معايير الدخول لكل بطاقة منفردة)، يصبح لتلك الآلية مميزات هامة منها: سرعة وسهولة الإستعمال، وسرعة تغيير أو الغاء كل بطاقة على حدة، وسهولة المراقبة بالعمل على عدة مستويات (الغرف، المناطق، نوبات العمل، أيام الأسبوع)، وسهولة إعادة ضبط وتنظيم بنية الدخول بالكامل، وإمكانية إستعمالها في أنشطة الدخول والخروج معاً، وإنتاج نسخة ورقية لكل عملياتها (مختومة بالساعة والتاريخ)، بالإضافة إلى أنه يمكنها تسجيل كل المحاولات التي رفض فيها السماح بمرور أفراد معينين.

ومن عيوب تلك النظم المتعددة الوحدات التي يتحكم فيها الحاسب الآلي أن تكلفتها المبدئية مرتفعة، ولا يمكنها مراقبة حركة نقل المواد أو إكتشاف عملية دخول/خروج واحدة يشترك فيها عدد من الأفراد، كما لا تستطيع التعرف إيجابياً على الشخص الذي يستخدم البطاقة.

بالنسبة لأسلوب «الشيء المعلوم» فإنه يمكن إستعماله بمفرده أو بالمزاوجة

مع «الشيء المحمول». ويكون هذا «الشيء المعلوم» عبارة عن : رقم بطاقة هوية ، بيانات الإحصاءات الشخصية (تاريخ الميلاد ، تاريخ التوظيف) ، رقم تعريف هوية العمل (خلاف رقم الموظف في سجلات الأفراد بالنشأة) ، كلمات السر أو الأكواد ، الأرقام السرية للأقفال ، وغيرها من لوغاريتيمات الدخول . وعندما يكون التحكم في هذا الأسلوب عن طريق حاسب آلي ، فإنه يتميز بانخفاض التكلفة المبدئية ، وسهولة إكتشاف الخطأ ، وإستحالة التزييف ، وإمكانية تنظيم التحكم على عدة مستويات أو مناطق في الموقع ، وسهولة إنتاج سجل ورفي بكامل عملياته . ومن عيوبه عدم القدرة على التحكم في حالات إستعارة أو تبادل الشارة ، وسهولة كشف واستعمال البيانات الشخصية للأفراد الآخرين ، واعجز عن مراقبة حركة المواد وخروج/دخول أشخاص عديدين في الوقت الواحد .

وقد كثر إستعمال الأقفال المنفردة التي تعمل بالضغط على الأزرار لإدخال متوالية عددية من الأرقام ، وهي سريعة وسهلة الإستعمال ، وزهيدة التكلفة نسبياً . لكن من عيوبها فقدان التحكم ما لم يتم تغييرها من آن لآخر ، وسهولة التوصل إلى المتوالية المكونة من ثلاثة إلى أربعة أرقام . كذلك فإنها لا تتعرف إيجابياً على الشخص الذي يستخدمها (يمكن أن يستخدم عدد كبير من الأفراد نفس المتوالية السرية) ولا تستطيع مراقبة نقل المواد ، ولا تنتج سجلات ورقية لحمل عملياتها .

وتحمل الأقفال التي تعمل بضغط الأزرار وتحكم الحاسب الآلي الكثير من مميزات نظام البطاقة المكدودة السابق ذكره . ومن عيوبها إرتفاع تكلفتها المبدئية ، وعدم إمكانها مراقبة نقل المواد ، وسهولة التوصل إلى أكوادها المكونة من أربعة أرقام ، وإستحالة التعرف على هوية مستعملها ، أو إكتشاف عملية دخول/خروج جماعية في وقت واحد .

ويجري البحث والتطوير حالياً على نطاق واسع لإيجاد طريقة إيجابية زهيدة التكلفة للتعرف على الأفراد باستخدام الأسلوب الثالث . وتركز هذه الطرق على إستعمال مجموعة من الخصائص الشخصية المادية مثل : بصمات الأصابع وبصمات الصوت وخطوط الكف وبصمات الشفاه ومضاهاة التوقيع ، وغيرها من الصفات الذاتية في الإنسان . وتهدف جميعها إلى إيجاد أسلوب يقلل إمكانية دخول الأفراد غير المأذونين بسبب عيب أو أكثر في الأساليب السابقة . لكن هذا

الأسلوب الدقيق والمقبول من حيث التكلفة بنسبة ١٠٠٪ لم يظهر بعد إلى حيز الوجود .

وتعتبر بصمات الأصابع من السمات الفريدة . وتقنية فحص ومضاهاة البصمة لا تزال عالية التكلفة إذ يتطلب ذلك عدداً كبيراً من الأجهزة مع العلم بأن استعمال الجهاز أبطأ بكثير من أساليب الدخول بالبطاقات المكونة . ويحتاج هذا الأسلوب إلى الكثير من عمليات المعايرة وأخذ العينات عند إضافة موظف جديد ، بينما يعتقد بعض الباحثين أنه أمكن استخدام طبعة بصمة بديلة بدرجة من النجاح . فإذا استعمل مع أساليب الدخول بالبطاقات ، تزداد التكلفة إلى حد بعيد . ومن عيوب أسلوب مضاهاة البصمات أنه لا يمكن مراقبة نقل المواد أو عملية دخول/خروج متعددة الأشخاص ، بدون اللجوء إلى أشكال أخرى للمراقبة .

وتوفر أساليب مضاهاة بصمة الصوت إيجابية مقبولة لتعريف هوية الأشخاص ويمكن ضبط حدود حساسية العملية عند مستويات عالية نسبياً . وبينما يقلل ذلك من احتمالات دخول أفراد غير مأذونين ، لكنه يزيد أيضاً في احتمالات رفض دخول أفراد مأذونين . فمن يريد الدخول ، عليه أن يتلفظ بمجموعة من الكلمات التي أختيرت عشوائياً ليحجر بعدها تحليلها ومقارنتها إحصائياً مع تسجيلات المعايرة السابقة . ويؤدي ذلك إلى منع استخدام تسجيلات شخص مأذون عن طريق تقليل احتمال ترتيب المتواليات الصوتية الصحيحة على مسجل نقال وإذاعتها خلال الفترة الزمنية المحددة .

ولا تزال تقنية مضاهاة الصوت مرتفعة التكلفة ، بالإضافة إلى أنها تستنفذ وقتاً أطول وتتطلب كمأ كبيراً من وقت وذاكرة الحاسب بالإضافة إلى طول الوقت الذي تستغرقه عملية معايرة صوت موظف جديد (تسجيل وتحليل مفردات إختبارية) . وبدون توفر نوع آخر من المراقبة الإضافية ، لا يمكن لأسلوب مضاهاة بصمة الصوت أن يراقب حركة نقل المواد وتعدد عملية دخول/خروج الأشخاص في وقت واحد .

وتعتبر أساليب «هندسة خطوط الكف» أسهل وأسرع في استعمالها نسبياً ، لكنها لا تزال عالية التكلفة مع ما تتطلبه من ضرورة ربطها بحاسب آلي لاختران تسجيلات المعايرة ومعالجة طلبات الدخول . وهي كذلك لا تستطيع

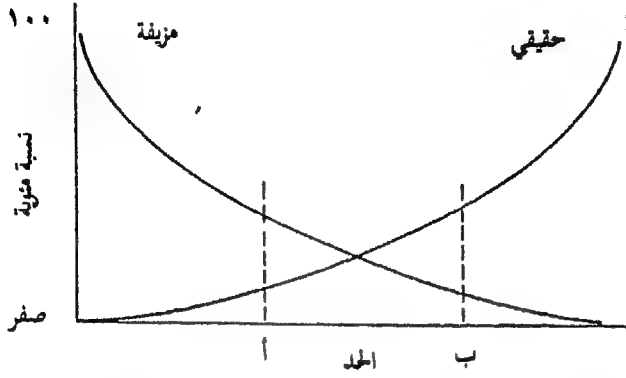
مراقبة نقل المواد ولا عمليات خروج/دخول متعددة بدون وجود شكل آخر للمراقبة .

ومن المعتقد أن الحزوز العمودية في شفتي الإنسان — كبصمات الأصابع — من السمات الشخصية الفريدة . وقد أجريت أبحاث عديدة لاستكشاف إمكانية استخدام هذا المعيار للتعرف الإيجابي على الأشخاص . وربما يبرز إنتاج جهاز لمثل هذا الغرض سهولة كبيرة في التعرف ، بالإضافة إلى سهولة الإستعمال ، لكنه سيتطلب على الأرجح مزيداً من الدراسة المتأنية للآثار الإجتماعية والجوانب النفسية قبل التغلب على كل الاعتراضات المثارة ضد هذه التقنية .

وتمثل معايير التحليل الإحصائي للتوقيع أسلوباً آخر للتعرف الإيجابي على الأشخاص . وتشمل المتغيرات التي يتم تحليلها: سرعة القلم في محور س — ص مع الوقت ، والضغط على القلم مع الوقت ، والزمن الكلي للتوقيع ، ونسبة وضع/رفع اليد عن الورق ، والسرعة ، والإزاحة القصوى وعوامل أخرى . ومن الظاهر أن مضاهاة التوقيع توفر بالفعل مستوى عالٍ من التحكم ؛ وهي — كمضاهاة بصمة الصوت — يتغير فيها حدّ القبول على مدى واسع . والجهاز سهل الإستعمال ، ويحدّد بسهولة العديد من المناطق والمستويات ، ويتتبع سجلاً ورقياً لعملياته . ولا تزال هذه التقنية في مراحلها الأولى ، عالية التكاليف ، وتتطلب طاقة إختزان ومعالجة كبيرة على الحاسب الآلي بالإضافة إلى قدرة على الإتصال المباشر بكل جهاز في أماكن الخروج/الدخول . ويمثّل وقت المضاهاة مشكلة هامة ، خاصة أن التوقيعات القصيرة جداً قد لا تشكّل عيّنة جيدة وكافية بحدّ ذاتها . وما لم يستعمل أحد الأشكال الأخرى للمراقبة مع هذه التقنية ، فلن يمكنها مراقبة نقل المواد وعمليات الدخول/الخروج الجماعي في الوقت الواحد .

ويبين الشكل ٨ — ٣ زوجاً من المنحنيات لحالة عامة تمثل حدّ القبول/الرفض في تقنيات التعرف الإيجابي على الأشخاص التي سبق ذكرها . وسنجد أنه كلما إقتربت احتمالات رفض أفراد مأذونين من الصفر ، ترتفع احتمالات قبول أفراد مزيفين . وبالمثل كلما إقتربت احتمالات قبول المزيفين من الصفر ، ترتفع احتمالات رفض شخص مأذون . وتتركز المساحة المشكوك فيها في الحد ما بين الخططين المنقطين أ ، ب : ما هي النسبة المثوية التي يمكن السماح بها

لرفض دخول أشخاص مأذونين (مع ما يسببه ذلك من ضيق وإزعاج) من أجل
أن يظل دخول أفراد محظورين عند المستويات المتدنية المقبولة ؟



الشكل ٨-٣ التعرف الإيجابي على الأشخاص

ويجب أن تتضمن خصائص أي جهاز مثالي للتعرف على هوية الأفراد ما

يلي :

- ° احتمال رفض دخول أشخاص مأذونين في حدود ١/١٠٠٠
- ° احتمال قبول دخول أشخاص محظورين في حدود ١/١٠٠٠
- ° لا يزيد وقت الإستعمال عن خمس ثوان لكل تعريف إيجابي واحد .
- ° موثوقية عالية وإنقضاء سنوات طويلة بين أحداث خلل أو عطل الجهاز
- ° آلية مضادة للعبث مع إرتفاع مستوى الأمن المادي ، وإذا لزم الأمر ،
- تستخدم عمليات ترميز عند نقطة مواجهته مع جهاز المعالجة الذي يقوم بالتحكم .
- ° قبول واسع لدى المستخدمين من منطلق عدم إرتباط بأي أحداث للإعتداء على السرية الشخصية أو الأعمال الإجرامية الأخرى .
- ° صغر حجم الجهاز — بحيث يمكن أن يوضع بسهولة داخل منافذ الإتصال وأجهزة المعالجة والأبواب .
- ° قلة التكلفة ، بحيث يقل ثمنه عن ١٠٠ دولاراً مع الجملة .
- ° قادر على الإستمرار بمساندة من بطارية في حالة الأعطال الكهربائية .

° تعدّد مستويات ومناطق التحكم مع سهولة إنشائها و/أو تغييرها .
° سهولة إنتاج سجل ورقي بجميع أنشطة : الدخول/الخروج/رفض الدخول .

- طاقة إختزان ومعالجة ضئيلة في الحاسب .
- ° سرعة التحقق من المستفيدين .
- ° قدرة على بيان حركة المواد بالإضافة إلى الأفراد .
- ° قدرة على إكتشاف حركة أشخاص عديدين في الوقت الواحد .

إلا أن جهازاً يمكنه أن يلبي قسماً كبيراً من هذه المتطلبات بتكلفة معقولة لم يظهر بعد إلى الوجود . وأخيراً فإنه يمكن تطبيق تدابير التحكم في دخول الأشخاص على المجالات الأربعة لاحتمالات إنتهاك «كإل المعلومات» : الإسترجاع ، والتغيير ، والفقدان والإستخدام في كل فئات المصادر الأربعة لإدارة المعلومات : المكونات ، المعلومات ، الأفراد ، والخدمات .

٤ - ٨ - ٢ منشآت التخزين

تشمل منشآت التخزين المتعلقة بمصادر إدارة المعلومات ما يأتي :

— المكتبات

• وسائط الإختزان :

شرائط ممغنطة (أصيلة ومساندة) .

أقراص ممغنطة (أصيلة ومساندة) .

مجموعات بطاقات .

شرائط ورقية .

ميكروفيلم وميكروفيش .

• التوثيق :

أدلة التشغيل (وقت دورة التشغيل) .

النظم .

التطبيقات .

نظام الحاسب الآلي .

أدلة إجراءات المنشأة .
رصيد/قياس الأداء .
قوائم أصلية بامتيازات الالتقاط للمستفيدين .
لوائحيات وقوائم إنشاء كلمات السر/شفرة الدخول .

— مخزن النماذج :

أصول نموذج التقرير .
مخزون نموذج التقرير .
نماذج الأدوات المالية القابلة للتحويل (شيكات — شهادات أسهم — سندات) .

— مخزن المعدات :

أجهزة المنافذ (أجهزة كاملة و/أو احتياطية) .
أجهزة الاختبار/التشخيص .
معدات الصيانة .
أجهزة مسح الشريط/القرص المغنط .
أجهزة مواعمة الإتصالات .
معدات إكتشاف/إطفاء الحريق .
أجهزة التحكم البيئي .
تجهيزات مساعدة لإمداد/توزيع الطاقة الكهربائية .
معدات إتصالات البيانات والإتصالات الصوتية .

— إمدادات الخدمات المعاونة :

الكيمائيات والمواد الأخرى المطلوبة لتشغيل و/أو صيانة الخدمات المعاونة .

— مخزن الوارد :

منطقة مخصصة لاستلام النماذج والإمدادات والمعلومات الواردة (الشروط المغناطيسية/الأقراص/الوثائق) حيث تتم مراجعتها ودمجها في عمليات الموقع .

— مخزن الصادر :

منطقة مخصصة لشحن وإرسال الشرائط/الأقراص/الوثائق/التقارير
الصادرة التي سيتم نقلها بصورة مادية إلى خارج الموقع .

وتتطلب مواقع التخزين المذكورة صوراً مشتركة من تدابير الكمال المادية لمنع الإسترجاع أو التغيير أو الإستخدام المحظور ، ولتوفير الحماية اللازمة ضد فقدان المواد المخزنة . وتكون مواقع التخزين في العادة أقرب إلى غرفة الحاسب المركزي في الموقع حيث بعضها يسهل دخوله (مكتبات الشرائط/الأقراص) وبعضها الآخر قد يقع على مسافة أبعد (مخزن النماذج/مكتبات الوثائق) . وتوفر الحساسية النسبية للمواد المخزنة وعدد المرات المطلوبة للدخول مؤشراً هاماً لتدابير الكمال اللازمة .

ويتضمن تحكم الكمال لمناطق التخزين ثلاثة عناصر هي :—

- ١ — التحكم في دخول الأشخاص إلى المنطقة .
- ٢ — مراقبة حركة المواد من/إلى المنطقة .
- ٣ — الحماية ضد فقدان الناتج عن الحريق ، وفيضان المياه ، والأضرار المادية الأخرى .

ويجب أن تمتد تدابير الكمال المختارة إلى جميع مناطق التخزين داخل وخارج الموقع . وتمثل مكتبات الشرائط/الأقراص في الغالب مجالاً يزداد فيه مستوى النشاط وحساسية المواد . وهي تتطلب مزيجاً من تعريف هوية الأشخاص والمراقبة البصرية للتحكم في دخول المنطقة وحركة المواد . كذلك يتعين وجود إجراءات يدوية لتحديد المواد الحساسة ومستويات التصريح المطلوب للوصول إليها ، مع ضرورة الإحتفاظ بسجل ورقي لطاقة التحركات مبيناً الوقت والتاريخ والشخص الطالب والمسئول الذي أعطى تصريح الدخول .

وقد وُضعت — لبعض الوقت — مكتبات الشرائط/الأقراص التي تقام على شكل حوامل من حول جدران غرفة الحاسب تحت الملاحظة ، وما لا شك فيه أن إحتيال الإتهاك في هذه البيئة يعتبر في معظم الوحدات مخاطرة غير مقبولة . لذا يجب أن تقام هذه المكتبات في غرفة قريبة ومستقلة يسهل فيها تطبيق تدابير

التحكم ومراقبة الداخلين إليها . ومن الضروري أن يكون المسؤولون عن مكثبات الشرائط/الأقراص من موظفي المنشأة المعينين ، ومراعاة توفير عدد كافٍ ممن تدربوا في هذا المجال حتى نتجنب الصور الشائعة لاستخدام موظفين متعاقدين أو مؤقتين وبخاصة في نوبتي العمل الثانية والثالثة . ويجب استخدام إجراء شامل ودقيق وسهل الإستعمال لوضع علامات أو وسائم مميزة على جميع المواد الموجودة في مناطق التخزين وبخاصة في مكثبات الشرائط/الأقراص ، فمن بين احتمالات المخاطر الرئيسية تركيب ومعالجة جيل أو نسخة غير صحيحة من الملف . لذا يستخدم نظام عنونة يدوية من أجل أن نُميّز بوضوح بين الملفات النشطة ونسخ الإسناد ونسخ الأجيال السابقة .

وتتطلب حماية المواد المخزنة ضد فقدان العناية بدراسة عدة عوامل . وقد تصلح تدابير الحماية المختارة في نوع من مواقع التخزين ولا تصلح للتطبيق في موقع آخر . على سبيل المثال ، لا يزال الجدل الشديد دائراً بشأن أصلح النظم لاكتشاف/إطفاء الحريق . وبينما يعتقد البعض بأن نظم غاز الهالون توفر الحماية المناسبة لغرف الحاسب ومناطق التخزين المجاورة ، يرى آخرون أن الحرائق العميقة التي تشتعل ببطء في منطقة تخزين النماذج لا يمكن معالجتها بغاز الهالون ، وأن رشاشات المياه العلوية هي الاختيار الأفضل لجميع الحالات .

وقمثل أضرار المياه الناتجة عن الفيضان أو رشاشات مياه الحريق مشكلة أخرى في مناطق التخزين . ويجب أن تحوي مواقع التخزين تحت الأرض المستعملة للمواد الحساسة أو الحرجة ، نظاماً لتصريف المياه ومضخات مساعدة إذا لزم الأمر . فإذا كانت تلك المضخات مجهزة ضمن النظام ، فيجب أن توفر لها الإمدادات الاحتياطية من الكهرباء ، ويمكن أن يتم هذا عن طريق مولّد احتياطي مرتبط بالنظام لتشغيل مصادر أخرى أو مستقل تماماً .

وعند إختيار و/أو تزويد التدابير الوقائية اللازمة لمناطق التخزين ، يجب فحص المناطق المتاخمة لها بدقة شديدة (فوق ، وتحت ، وحول الموقع) . وإذا كان ضرورياً أن تقام منطقة التخزين بالقرب من منطقة خطر شديد نسبياً ، فإنها ستحتاج إلى تدابير إضافية منها على سبيل المثال جدران سميكة ضد الحريق ، عزل التمديدات الكهربائية ، درع واقية من الأشعة الكهرومغناطيسية ، دعائم إضافية

للجدران والأسقف والأرضيات ، ونظم منفصلة لتكييف الهواء والتحكم البيئي .

والمعتاد ألا توجد في مناطق تخزين النماذج والوثائق نفس مستويات حركة الدخول/الخروج العالية في مكاتب الشرائط/الأقراص ، لذا تكون تدابير التحكم في دخولها فرعاً من التدابير المستخدمة في مكاتب الشرائط/الأقراص وفيها يسود استعمال آليات الدخول بالبطاقة أو المفتاح ، وليس لعملية المراقبة البصرية (مسئولي الأمن) ما يبررها نتيجة للتكلفة ، حيث يمكن إستبدالها بنظام الدائرة التلفزيونية المغلقة التي تستطيع مراقبة النشاط في المنطقة بصورة مستمرة . وتسجل الصور التلفزيونية على شريط مغناطيسي أو يعم فحصها (بصورة عشوائية أو مستمرة) بواسطة موظف في مركز مراقبة الأمن . هذه الطريقة مقرونة بإجراءات يدوية مناسبة (الأذن والتصاريح) وسجلات ورقية لأنشطة الدخول/الخروج ، يمكن أن توفر لكثير من المؤسسات مستويات الكمال المقبولة .

وكثيراً ما يشير التحكم في دخول الأشخاص وحركة المواد في مناطق تخزين المعدات مشكلة تضاف إلى مشاكل الكمال . إذ تتيّس حرية دخول هذه المناطق لعمال الصيانة في المنشأة ، وعمال الخدمات من خارج المنشأة (الكهرباء ، الماء ، الهاتف ، إتصالات البيانات) ، ومسئولي نظام وصيانة الحاسب ، وغيرهم . لكن هذه المناطق غالباً ما تقع بعيداً عن غرفة الحاسب الرئيسي ، وبالتالي لا تلقي نفس القدر من الإعتبار السليم فيما يتعلق بتدابير الكمال .

ويجب العناية الشديدة بمراقبة الدخول إلى بعض المناطق الحساسة (مثل : النظم الإحتياطية لتوليد الكهرباء ، معدات إتصالات الهاتف/البيانات) . بل يفضل أن تظل هذه المناطق مغلقة ، ولا يسمح بدخولها لغير العاملين بالمنشأة إلا في صحبة مرافق ، وأن تكون إجراءات التحكم في حركة المواد من وإلى هذه المناطق مشددة وأن تتم في الموقع . وقد يكون للمراقبة بواسطة الدائرة التلفزيونية المغلقة ما يبررها أيضاً في هذه المناطق .

كذلك يجب فحص مواقع التخزين الخاصة بإمدادات الخدمات المعاونة لتحديد ما إذا كانت الأضرار المادية (بسبب الحريق ، الفيضان ، الانفجار) يمكن أن تطلق مواد كيميائية تؤدي للتآكل أو سامة تؤدي إلى تلوث الهواء أو تمديدات المياه إلى غرفة الحاسب أو الأماكن التي تجاورها . هذه الأمور تغطيها «لوائح تنظيم

البناء والوقاية من الحريق» المعمول به في المدن الكبرى، إلا أنه يلاحظ أن توصياتها لا تجد دوماً من يتقيد بها.

ويجب أن نفصل بقدر الإمكان بين مخازن الوارد والصادر من الشرائط/الأقراص/النماذج/التقارير حتى نتجنب الخلط بينها، أو عدم توجيهها إلى مسارها الصحيح، أو فقدانها، وسيساعد ذلك على المحافظة على مستويات الكمال المقبولة. وتوضع علامات واضحة على المواد المنقولة من هذه المخازن يبين عليها المصدر، وجهة الإستلام، والوقت والتاريخ، وسيلة النقل، بالإضافة إلى التصريح اللازم لخروجها. وبالنسبة للمواد الحساسة، يجب الاحتفاظ بسجل كامل لحركتها (وقت الإستلام أو التصدير، والأفراد المسئولون عن الإستلام أو الشحن). ويجب الإهتمام أخيراً بمراعاة عدم تعارض تدابير الكمال المادية المختارة لمناطق التخزين مع اللوائح التنظيمية للمباني والوقاية من الحرائق، أو مع وثائق التأمين التي تُبرمها المنشأة.

٤ - ٨ - ٣ النقل

تستخدم العديد من أنواع خدمات النقل المختارة المختلفة في حركة مصادر إدارة المعلومات. ويمكن توفير خدمة «المراسل» للحركة داخل الموقع أو بين عدة مواقع تابعة للمنشأة، وتكون الخدمة ذاتها ضمن أنشطة المنشأة والمراسلون من موظفيها، أو تقدّم بواسطة مصدر خارجي على أساس تعاقدى لإنجاز هذه الخدمة التي يمكن أن تمتد لتشمل حركة المصادر فيما بين منشآت عديدة، وتؤدي إما بمواعيد منظمة أو حسب الطلب. وتقتصر هذه الخدمة عادة على بعثيات صغيرة مثل شريط/قرص، أو التقارير، أو الوثائق. أما البعثيات الضخمة فتتطلب استخدام نقل بواسطة شاحنات قد تكون مملوكة للمنشأة أو مستأجرة بموجب إتفاق تعاقدى. ومن الأشكال الأخرى لخدمات النقل ما توفره الخدمة البريدية، وخدمة شحن الطرود، والشحن الجوي على الخطوط المنتظمة أو بطائرات مستأجرة.

وتجري أغلب عمليات خدمة النقل داخل بلد المنشأ. إلا أن نمو الشبكات الدولية للمعلومات سيتطلب زيادة استخدام شركات النقل العالمية مع ما يمثله ذلك من مشاكل من نوع جديد فيما يتعلق بلوائح إدخال المواد

والإجراءات الجمركية .

وتشمل معايير إختيار خدمات النقل وما يتعلق بها من تدابير الكمال ،
على الآتي :

* قيمة و/أو حساسية المادة : لتحديد مستوى الأمن المادي الذي تتطلبه
حركة المصدر مع ضرورة مراجعة بنود التغطية في وثائق التأمين و/أو الكفالة التي
تقدمها شركات النقل .

* الوقت المتوقع في الطريق : دراسة إحتمال التأخير بسبب الظروف الجوية
أو الإضرابات النقابية ، وتحديد الخدمات البديلة التي تطلب عند اللزوم .

* تغليف المواد : ستفرض حساسية المادة مستوى الحماية المادية المطلوبة .
فالوثائق الحساسة يجب أن توضع في مغلفات مناسبة محكمة الإغلاق أو مختومة
بحيث يمكن إكتشاف أي إنتهاك لفتحها بصورة محظورة . أما الشرائط والأقراص
وغيرها من المواد الحساسة للمجالات المغناطيسية ، فتوضع داخل حاويات مدرّعة
يتم إحكام إغلاقها وختمها بصورة تسهل إكتشاف أي تلاعب لفتحها و/أو
تغييرها .

* متابعة التدقيق : تعتبر الوثائق المرافقة للمواد سجلاً كاملاً بأسماء
الأشخاص و/أو شركات النقل ، وأوقات الدخول/الخروج من نقاط
الشحن/الإستلام وأي نقاط وسيطة ، وتفسيراً لشرح ما قد يحدث من تأخير أو
ظروف غير عادية .

* عدد النسخ الموجودة : بقدر الإمكان ، يجب تجنب نقل النسخ
الوحيدة الأصلية من المعلومات الحساسة في أي شكل (ورقي ، قرص ، شريط) ،
فإن ضياع مثل هذه المادة في الطريق يكلف الكثير وربما تعذر توفير بدائل منها .

ويكثر إستعمال خدمات النقل لحركة النسخ المساندة من ملفات الشريط
أو القرص (إجراءات وبيانات) بين موقع رئيسي وبين منطقة تخزين خارجية مختارة .
ويجب وضع وسائم واضحة على تلك المواد وفصلها عن غيرها من المواد الصادرة .
وتستخدم إجراءات يدوية للتأكد من تصدير هذه المواد في مواعيدها المحددة (نهاية
يوم العمل ، نهاية الأسبوع ، نهاية الشهر) ، وأنها لم تترك في المنشأة . فإذا لم تتوفر

خدمة النقل المعتادة ، توضع الترتيبات اللازمة لإنجاد خدمة مساندة أو بديلة تستدعي عند الطلب .

ومن العمليات النادرة في هذا المجال ، إستخدام وسائل النقل لحركة كامل عمليات إدارة المعلومات إلى موقع إسناد خارجي بعد إصابة الموقع الرئيسي بكارثة مدمرة . (راجع الفصل ١٠ « الإستعداد لمواجهة الكارثة وإستعادة النشاط»).

٤ — ٨ — ٤ تكرار المصادر في الموقع

تطبق تدابير الفائض الإحتياطي في مراكز المصادر لضمان المحافظة على مستويات الخدمة المقبولة في حالة حدوث خلل في المكونات أو الخدمات المعاونة . ويتحقق الفائض الإحتياطي عن طريق تكرار مصادر مختارة أو تجهيز طاقة إضافية يمكنها توفير مستوى مناسب من الخدمة عند إنبهار معدلات التشغيل نتيجة للخلل . إذن الهدف من تدابير الفائض الإحتياطي هو القدرة على السماح بحدوث مختلف أنواع الخلل وإستيعابها بدون اللجوء إلى مصادر خارجية .

ويعتبر مستوى التكرار المطلوب دالة لثلاثة معايير أساسية :

١ — النسبة المئوية للتطبيقات التي يتحملها مركز المصادر وتعتبر «حرجة» .

٢ — مستوى المصادر المطلوبة داخلياً لتحمل التطبيقات «الحرجة» .

٣ — الفترة الزمنية التي يسمح أثناءها بانخفاض مستوى التشغيل قبل أن تصل متطلبات المصادر غير المحققة إلى درجة «حرجة» .

وتعتبر المعايير التي تحدّد بها التطبيقات «الحرجة» نسبة إلى حدّ ما . ومن ناحية توجد منشآت يمكن أن تسمح بأعطال مؤقتة في المكونات أو الخدمات لفترة زمنية تستمر لساعات ، أو حتى عدة أيام ، ومن الناحية الأخرى ، توجد منشآت لا يمكن أن يسمح فيها لمثل هذه الأعطال أن تستمر لعدة دقائق على الأكثر قبل أن تؤدي إلى نتائج خطيرة . وبناء عليه فإن مستويات الفائض الإحتياطي تتراوح بين إحتياطي ضئيل إلى إزدواج كامل تقريباً لكل المصادر . وتستخدم بعض معايير تحليل المخاطر المبينة في الشكل ٧ — ١ (منفذ الضعف) لتقييم مستويات الفائض الإحتياطي .

وبمحدّد عدد مرات تنفيذ التطبيقات الحرجة الحد الأقصى للأعطال المسموح به ، إلا أنه يجب التعامل مع هذا الحد الأقصى بحذر . فمثلاً يمكن السماح بتأخير أسبوع كامل لدورة تشغيل كشف الرواتب إذا ما حدث العطل عقب تنفيذ الكشف السابق مباشرة ، حيث يتوفر في تلك الحالة أسبوع كامل للإصلاحات . أما إذا حدث العطل في اليوم السابق على تشغيل كشف الرواتب ، فلن يتوفر للإصلاح إلا مدّة تقلّ عن ٢٤ ساعة .

وهناك تطبيقات حرجة أخرى تحتاج إلى تنفيذ مستمر (مراقبة المخازن ، إدخال طلب الشراء مباشرة ، تنسيق الإنتاج/إعادة تلقيم المصنع) وأي أعطال فيها — لا تتجاوز حتى بضع دقائق — تؤدي إلى نتائج فورية فادحة .

وبعد تحديد الوقت المسموح للعطل بالنسبة لتطبيق معيّن ، يجب دراسة عاملين لاستنباط مستوى الإحتياطي المطلوب في الموقع :

١ — عدد المرات التي ستحدث بها أعطال بهذا الحجم .

٢ — الوقت المتوقّع لإصلاح الخلل واستعادة الخدمة .

وإن كان الخلل يحدث بكثرة فهو مؤشر لضرورة وجود مستوى عال من الفائض الإحتياطي . وإن كان قليل الحدوث نسبياً ، لكنه يتطلب وقتاً طويلاً جداً للإصلاح ، فهو أيضاً مؤشر آخر لمستوى عال من تكرار الفائض الإحتياطي .

ويجب أيضاً تقييم المصادر البشرية (الأفراد) فيما يتعلق بالإحتياطي المطلوب ، إما عن طريق توفير المساندة في المهارات الحرجة (التشغيل ، التطوير ، الصيانة) أو إيجاد طرق بديلة للحصول على تلك المهارات عند الحاجة إليها . وخاصة أنه يمكن فقدان الأفراد نتيجة للإستقالة ، والتسريح ، والإلتحاق ببيئة محلّفين ، أو بسبب الإضرابات النقابية ، والمرض ، وسوء الأحوال الجوية ، والموت الفجائي وغيرها من الأسباب .

كذلك يجب دراسة أحداث الخلل التي تصيب الخدمات المعاونة لتحديد متطلبات الفائض الإحتياطي منها . سيوفر تكرار أعطال الطاقة الكهربائية ومتوسط مدة إنقطاعها مؤشراً لمتطلبات توليد وتوزيع الطاقة الإحتياطية أو البديلة في الموقع .

وفي المناطق التي يتكرر فيها حدوث أعطال كهربائية تستمر أوقاتاً طويلة، ينبغي استخدام مولدات احتياطية في الموقع قادرة على تغذية مركز المصادر بأكمله بما فيه المكونات والإضاءة وأجهزة التحكم البيئي .

وتتطلب إمدادات المواد المعاونة (مخزون البطاقات/الورق ، النماذج المطبوعة) تقييماً دقيقاً، ومضاهاة الكميات المخزونة منها مع متطلبات التطبيقات الحرجة . وفي هذا صدد يجب التعرف على عدد مرات إنقطاع وصول تلك المواد المعاونة بسبب إضرابات المنتجين أو إضرابات خدمات النقل أو سوء الأحوال الجوية ، ومن ثم تحديد مستوى الفائض الاحتياطي في شكل مخزون تحت اليد .

وهناك أربع حالات إستعداد ترتبط بالفائض الاحتياطي في الموقع . والحالة التي يقع عليها الاختيار هي دالة لوقت الأعطال الذي تسمح به التطبيقات الحرجة ، وهي :—

أولاً — الحالة الأولى : وهي الأكثر إستعداداً حيث تكون المصادر الاحتياطية موجودة في المكان وتعمل بصورة متطابقة (أي أنها بمثابة تكرار) في عمليات مصادر نظام الإنتاج . وإلى وقت قريب ، لم يكن لتكلفة هذا الاحتياطي ما يبررها إلا في المنشآت التي تنفذ تطبيقات مباشرة وحرجة للغاية (نظم مراقبة حركة الطيران ، نظم خطوط التجميع المؤتمتة في المصانع) . وفي تلك النظم يكون التحول إلى المصادر الاحتياطية فوراً تقريباً دون أي إنقطاع — إن وجد — في الخدمة التي تقدّمها .

وقد بدأت تظهر في عروض الشركات المنتجة لنظم الحاسب إمكانيات المهام الاحتياطية كوسيلة لتحقيق مستويات عالية من إتاحة الخدمة (على عكس أنشطة البرمجة/المعالجة المتعددة) ويتوقع أن يصبح هذا الإتجاه من العمليات العادية نسبياً في أجهزة المستقبل .

ثانياً — الحالة الثانية : تكون المصادر الاحتياطية جاهزة للتشغيل ، وعملة بنسخة من نظام تشغيل الإنتاج وبرايم التطبيقات الحرجة ، ولكنها معطلة أو في وضع الإستعداد . ويؤدي خلل مصادر الإنتاج إلى بدء أنشطة الإستعادة تتبعها إعادة الخدمة بسرعة نسبياً . وإذا كانت هذه الحالة غير قادرة على توفير الخدمة

بدون الإنقطاع ، إلا أنها تتجنب التعقيدات الموجودة في التزامن والتشغيل المتطابق .

ثالثاً — الحالة الثالثة : تكون مصادر الفائض الاحتياطي مستخدمة بالفعل في إنجاز أنشطة مساعدة مثل صيانة/أختبار برنامج النظام/التطبيق ، أعمال التجميع/الترجمة وغيرها . وعند تحويل تلك المصادر إلى حالة الإنتاج في أعقاب خلل المصادر الرئيسية تتوقف الأنشطة المساعدة ، ويعاد تجهيز المصادر الاحتياطية إلى نظام الإنتاج وتحمل بنظم التشغيل ، وقواعد البيانات وبرامج التطبيقات المناسبة . وتستغرق هذه الطريقة وقتاً أطول وربما تضمنت عملية معقدة للإستعادة قبل عودة الخدمة إلى مستوى مقبول .

رابعاً — الحالة الرابعة : لا تكون المصادر في حالة تشغيل بأي شكل ، وإنما عند حدوث الخلل تتم التغييرات المناسبة في النظام وتوصّل بالطاقة الكهربائية وتحمل بنظم التشغيل/برامج التطبيق وقواعد البيانات (في حالة جهاز معالجة المعلومات أو قاعدة البيانات) ومن ثم تبدأ عملية الإستعادة . ويتطلب هذا المستوى أطول وقت بين الحالات المذكورة لإعادة مستويات الخدمة المطلوبة .

ولقد لاحظنا من المناقشة السابقة أن حالات الإستعداد الأربعة تعود جميعها مبدئياً إلى المكونات . وتطبق نفس الحالات على المصادر الأخرى ، إذ أنه بعد تحديد التطبيقات الحرجة في الموقع يمكن البدء بتقييم واختيار حالات تكرار الاحتياطي التي تناسب المصادر المرتبطة . لكن العنصر الأساسي في إختيار وتنفيذ الفائض الاحتياطي في الموقع هو القدرة على سرعة البت في الأمور التالية عند حدوث العطل :

١— هل يمكن إستيعاب العطل باستخدام الاحتياطي المتوفر في الموقع ؟ وإذا أمكن ، فلأي مدة ؟

٢— ما هو مستوى العطل و/أو الفترة الزمنية التي ستتطلب نقل جزء أو كل العمليات إلى مصادر إسناد خارج الموقع ؟

٤ — ٨ — ٥ مصادر الإسناد — خارج الموقع

عند حدوث عطل من غير الممكن إستيعابه في الفائض الاحتياطي داخل

الموقع (أي أنه لا يمكن المحافظة على المستوى المطلوب للخدمة بالنسبة للتطبيقات الحرجة) يكون من الضروري الانتقال إلى مصادر الإسناد ، خارج الموقع . في الخطوة الأولى تحدّد : ما هي النسبة المئوية للخدمة — إن وجد — التي لا يزال في مقدور الموقع الرئيسي أن يقدّمها ، وكذا ماهي النسبة المئوية المطلوبة خارج الموقع . وفي أسوأ الحالات ، سيكون المركز الرئيسي عاجزاً تماماً عن تقديم أي خدمة . أما في الأعطال الأخرى فتستخدم الأجزاء المناسبة من الخطة الموضوعة لمعالجة تلك المواقف .

وأول سؤال نطرحه عند وضع خطة لمواجهة العطل التام هو : ما هي النسبة المئوية من طاقة الموقع العادية التي يتطلب تنفيذها في موقع الإسناد ؟ وستراوح النسبة بين ١٠٠٪ في الحالات الخطيرة جداً وبين أقل من ١٠٠٪ عندما نجد أن التطبيقات التي تعتبر حرجة تشكل قسماً فقط من طاقة المصدر . وسؤال ثان هو : هل يمكن إنجاز طاقة الإسناد المطلوبة في مكان واحد ؟

واضح أن ذلك سيكون الخيار الأفضل . ولكن توجد مجموعة واسعة من الخيارات المختلفة لتقييم واختيار موقع الإسناد المناسب منها :

- ° موقع آخر بنفس المنشأة به نظام مصادر مطابق .
- ° منشأة أخرى بها نظام حاسب مطابق .
- ° مكتب لخدمات الحاسب آلي به نظام مطابق .
- ° شركة لإنتاج الحاسبات ترغب في تزويد نظام حاسب مطابق موجود على الأرجح في مبنى تستخدمه الشركة للإنتاج أو التطوير أو التدريب .
- ° خطة مشتركة يسهم فيها كل الأعضاء (في منشأة واحدة و/أو في عدة منشآت) لتشييد مبنى يتم تجهيزه بحيث ينتقل إليه العضو المتضرر عندما تدعو الحاجة لذلك .
- ° خطة مشتركة (مواقع منشأة واحدة و/أو عدة منشآت) لتشييد مبنى يظل خالياً إلا من الخدمات المعاونة . وعند حدوث العطل الكامل يبدأ العضو المتضرر باتخاذ ما يلزم للحصول على المكونات والمصادر المرتبطة من البائع المناسب ، وبعد التركيب ينتقل إلى المبنى .

وفي عملية الاختيار ، يتعيّن دراسة النقاط التالية المتعلقة بالإحتمالات الستة

للإسناد بعناية شديدة :-

١- إن وصف موقع الإسناد بأنه مطابق أمر نسبي إلى حد ما . فمن غير المحتمل أن يوجد نظام مطابق تماماً في أي من الخيارات المطروحة . وحتى إن وجد هذا النظام المطابق ، فإن احتمال أن يظلا كلاهما كذلك ضعيل للغاية نظراً لأننا يجب أن نفهم المطابقة من حيث كل ما يتعلق بنظام الحاسب والبرامج المستخدمة في كل المهام الثلاثة (لمعالجة المعلومات/الشبكة/قاعدة البيانات) .
(IP/DP/NP) .

٢- تمثل مراكز المصادر التي تعتمد اعتماداً كبيراً على خطوط إتصالات البيانات مشكلة خاصة . فبينما يمكن الحصول على الخطوط الهاتفية في وقت قصير نسبياً ، فإن الخطوط الخارجية المخصصة تستغرق وقتاً أطول لتوصيلها . ولابد من مناقشة هذا الأمر مع شركات النقل المعنية في المراحل المبكرة للتخطيط .

٣- يجب أن تكون ترتيبات الإسناد من أي نوع على شكل إتفاقات موثقة وملزمة قانونياً . وإضافة لذلك يجب مراجعتها وتحديثها حسبما يتطلب الأمر في مواعيد منتظمة ومراعاة أن أي تغييرات تحدث في أي من المنشأتين ستجعل تلك الإتفاقيات باطلة .

٤- يجب أن يعطي إهتمام شديد لاحتمال ألا يكون موقع الإسناد غير متاح في وقت ما لأسباب خارجة عن الإرادة . فإذا كانت الحاجة إلى الإسناد حيوية لبقاء المنشأة ، سيكون من الأفضل عقد إتفاق إسناد ثانٍ مختلف .

٥- يجب العناية بتحليل عمليات النقل التي يتطلبها التحول إلى موقع الإسناد . فإن مجموعات المصادر الأبعة : المكونات — المعلومات — الأفراد — والخدمات . تتطلب جميعها خططاً تؤمن بدء تشغيلها في موقع الإسناد خلال الوقت المتوقع .

٦- إذا كانت متطلبات الأمن عالية ، ينبغي أن يكون موقع الإسناد قادراً على تغطيتها بصورة مقبولة ، وإلا فإن الفشل أو العجز عن توفير هذه التغطية يؤدي إلى مخاطر أمنية غير مقبولة .

٧- يجب تكرار إختبار خطة الإسناد في صورة أقرب إلى الواقع بقدر

الإمكان . فإن إختيار الصيغة الحالية من نظام التشغيل على وحدات نظام الإسناد شيء ، لكن نقل خطوط الإتصال وتحميل قاعدة البيانات واختبار التطبيقات الحرجة على حالة التشغيل شيء آخر تماماً . وسيحدّد مثل هذا الإختبار أيضاً صلاحية ودقة الملفات والبرامج والمصادر المرتبطة المحفوظة في المخازن الخارجية مع ضرورة مراعاة المسافات بين موقع المخازن الخارجية وموقع الإسناد عند صياغة الخطة .

٨— يكون تدريب موظفي التشغيل على تنفيذ خطة الإسناد الخارجي من بين الأنشطة المستمرة داخل المنشأة . وكذلك يراعى التدريب التبادلي في المهارات الحرجة بحيث يؤمّن تعويض فقدان الموظفين الرئيسيين في حالات الكوارث الكبرى .

٩— يكون للمسافة بين موقع الإسناد وبين المنشأة أثر كبير على عمليات النقل والتشغيل . وتمثل خدمات النقل والإتصالات مشكلات خاصة . ومن الأفضل أن يقع الإختيار منذ البداية على موقع إسناد قريب ويناسب وسائل النقل البرّي . إذ أن طول المسافة قد يتطلب إستعمال وسائل النقل الجويّ الذي قد يكون مكلفاً وغير عملي وفقاً لمعايير عدد الأفراد وبعد المسافة وحجم المواد المطلوب نقلها .

١٠— بعد إصلاح الموقع المتضرر ، سيتعين أيضاً العناية بالتخطيط لوسائل وعمليات النقل المطلوبة للعودة . وسيكون هذا العمل أشبه ببدء الإنتقال إلى موقع الإسناد ، وستظهر فيه أغلب أو كل المشاكل التي إرتبطت بعملية الإنتقال .

١١— فور حدوث عطل نصلب الإنتقال إلى موقع إسناد ، لن تكون قدرات التشغيل موجودة في أي من الموقعين . وبعد إستكمال إصلاح المصادر المتضررة وبدء إنتقال العودة ، ستكون قدرات التشغيل موجودة في موقع الإسناد فقط . لذا يجب إستغلال مستوى عدم الإستعجال المرتبط بهذا الوضع للتأكد من أن الإنتقال يتم بنظام ودقة وبأقل المخاطر على «كّال المعلومات» .

وليزيد من مناقشة خطط الفائض الإحتياطي الداخلي والإسناد الخارجي ، راجع الفصل ١٠ (إجراءات الإستعداد لمواجهة الكارثة وإستعادة النشاط) .

٤ - ٨ - ٦ أجهزة الترميز

تمثل المعايير الجغرافية المرتبطة بمهمة معالجة الشبكة ، وعجز المنشأة عن تطبيق تدابير التحكم في التقاط خطوط اتصالات البيانات ، إحتيالاً هاماً لانتهاك «كآل المعلومات» . وتوفر تقنية الترميز أسلوباً معقولاً يغطي مستويات الكمال المقبولة في هذه المهمة .

وتعمل أجهزة الترميز عن طريق إعادة ترتيب متوالية الأرقام الثنائية المتدفقة على خطوط الإتصال من أجهزة المنافذ ، وجهاز معالجة الشبكة ، وأجهزة نقاط التقاء المصدر/الإستلام/التحويل . بذلك يصبح تدفق الأرقام الثنائية بعد تغييره غير مفهوم لأي شخص يريد الدخول في خط الإتصال ورصد أو تسجيل تدفق الحركة . ويكون التحكم في الترتيب النوعي الجديد عن طريق مفتاح ترميز لا يعرفه إلا موظفي المنشأة المسؤولين عن المهمة . ويتكوّن المفتاح الأكثر شيوعاً (يستخدم فيه لوغاريتم المكتب القومي للمواصفات القياسية) من متوالية من ٦٤ رقماً ثنائياً في الأساس . ويمثل هذا المفتاح ثمان مجموعات أرقام ثنائية في كل منها سبعة أرقام ثنائية رئيسية والرقم الثنائي الأخير للإختبار بمضاهاة تماثل الشكل . هكذا يتوفر ما مجموعة ٥٦ رقماً ثنائياً تُختار من بينها الأشكال المناسبة لمفتاح الترميز .

ومهذه الطريقة يمكن الحصول على إجمالي ٥٦٢ مفتاحاً مختلفة . فإذا كان لدى الشخص التسلسل المتعمّد حاسب آلي يحاول من خلاله تجربة إحتالات مفتاح ترميز واحد في فترة زمنية مقدارها واحد على الألف من الثانية لكل مرة ، فإنه بذلك سيحتاج إلى ٢٢٨٣ عاماً لتجربة كل صور التزاوج المحتملة . وإذا إفترضنا في المتوسط أنه سيكتشف المفتاح الصحيح في منتصف الطريق ، فهو بحاجة إلى ١١٤١ عاماً من العمل المستمر . وهكذا يوفر الترميز مستوى معقولاً من الكمال عند تطبيقه على حركة إتصالات البيانات .

وتتطلب التقنية الحالية تركيب جهاز الشفرة عند كل طرف من حط الإتصال المطلوب حمايته ، ويُسمى ذلك «ترميز خط الإتصال» بينما يطلق على الحركة التي يتم ترميزها «النصّ المكود» أو «نص الشفرة» ، وتكون الحركة غير المكودة «نصاً واضحاً» .

وتركّب أجهزة الترميز بين جهاز المصدر/الإستلام وبين جهاز المواءمة MODEM عند نهاية كل خط إتصال بحيث تمر الحركة التي يثتها جهاز المصدر عبر جهاز الترميز ، وبه يعاد ترتيبها وفقاً للمفتاح المختار ، ثم تمر إلى جهاز المواءمة لبثها مباشرة على خط الإتصال . وعند الطرف المستقبل (الإستلام) ، تمر الحركة المكودة عبر جهاز المواءمة إلى جهاز الشفرة الذي يستخدم نفس المفتاح لإعادة ترتيب متوالية الأرقام الثنائية وإنتاج «نص واضح» يقدمه إلى جهاز الإستلام .

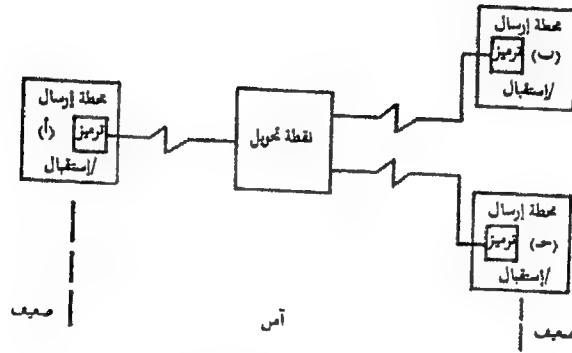
ويتم تحميل مفاتيح الترميز في الأجهزة باستخدام عدة أساليب . في الأجهزة البسيطة يتم ضبط مجموعة مفاتيح دوارة يدوياً عند كل طرف في خط الإتصال لتكوين المفتاح المختار . ومع أن هذه الطريقة زهيدة التكلفة ، إلا أن قيمتها تظل موضع الشك ما لم يمكن التحكم في وصول الأفراد إلى أجهزة الترميز بصورة إيجابية .

وهناك أسلوب آخر تستخدم فيه بطاقات بخطوط مغناطيسية أو غيرها من إجراءات إدخال المفتاح . فنوضع البطاقة في جهاز الترميز وتظل بداخله طول الفترة التي يتطلبها الإرسال/الإستقبال ، أو يتم تحويل المفتاح من البطاقة إلى الجهاز ، وترفع وتعاد إلى مكانها . هذه الطريقة وإن كانت أكثر أمناً من ضبط المفاتيح ، إلا أنها لا ترال تستخدم أسلوباً يدوياً لإنشاء المفتاح وبالتالي تتطلب مستوى عال من التحكم في وصول الأفراد غير المأذونين إليها .

وفي الأجهزة المؤتمتة الحديثة ، يستخدم أسلوب الإنشاء العشوائي لمفاتيح الترميز ثم يتم تحميلها إلكترونياً في جهاز صغير سهل الحمل يتول إدخال المفتاح المختار في أجهزة الترميز بحيث يظل المشغل الذي يستعمل جهاز إنشاء وإدخال المفتاح لا يعرف أي شيء عن المفتاح نفسه . وإذا وقع هذا الجهاز النقال في يد شخص غيرمأذون فإن أي محاولة منه للنفاذ إلى الشفرة تجعله يبدأ بضبط المفاتيح عند نقطة الصفر ، فيصبح بالتالي عديم الفائدة .

ويستعمل في أحد هذه النظم مفتاح من مستويين ، أحدهما لترميز المفتاح نفسه ، والثاني لترميز/فك البيانات المستقبلية/المرسلة . وتتطلب هذه النظم تحميل شفرة المفاتيح يدوياً بالشكل الذي ذكرناه ، لكنها تتيح بعد ذلك تحميل مفتاح ترميز البيانات عبر خط الإتصال ومنه إلى جهاز ترميز البيانات . وهذه الطريقة

ويبين الشكل ٨ - ٥ طريقة استعمال الترميز بين نقطتين طرفيتين ، وفيها يتم ترميز الجزء الذي يشكّل نصّ الرسالة في جهاز المصدر ، بينما يظل الجزء المحتوى على الوسيلة ومعلومات خط السير (كود جهاز الإستقبال/معلومات الأولوية والإمتيازات الأخرى) «نصاً واضحاً» ، أي بدون ترميز . وهكذا تسير الحركة عبر نقطة التحويل مع إستمرار ترميز النص وحده حتى تصل إلى جهاز الإستلام المزود بالفتاح الصحيح لفكّ الترميز . ويصبح أي تلاعب في منطقتي التحويل لتغيير جهة الإستلام بلا أية قيمة ما لم يكن جهاز الإستلام المحظور مزوداً بنفس مفتاح فكّ الترميز الموجود في الجهاز المقصود أصلاً .



شكل ٨ - ٥ ترميز بين نقطتين

وتقدم تقنية الترميز حلاً مناسباً لمشكلة إسترجاع المعلومات بصورة محظورة في مهمة معالجة الشبكة ، لكنها تخلق في ذات الوقت مشكلة «تنظيم المفتاح» . لذا يجب الإهتمام بدراسة إجراءات إنشاء وتوزيع مفتاح الترميز ، وستحدّد التقنية المختارة مستوى الكمال المادي الملائم لهاتين العمليتين . وكذلك يجب تحديد العدد المطلوب من مفاتيح الترميز/فكّ الترميز المختلفة ، وعدد مرّات تغييرها ، مع العلم بأن النظم التي تسمح بتحميل مفاتيح ترميز/فكّ ترميز النص على خطوط الإتصال تتيح فرصاً أكثر للتغيير .

وفي النظم الحكومية/العسكرية ، تطبق إجراءات مشددة للغاية فيما يتعلق بالمزج بين المعلومات السريّة وغير السريّة في شبكة معينة . لكن تكلفة تركيب وصيانة تلك الإجراءات في المؤسسات التجارية والصناعية يجعلها صعبة المنال في

أغلب الأحوال .

وبالمثل فإن تكلفة تجهيز كل وحدة إرسال/استقبال/تحويل في الشبكات الكبرى بقدرات الترميز لا تزال مرتفعة . وفي نقاط الالتقاء وخطوط الاتصال التي يوجد بها ما يبرر استخدام الترميز ، يجب ألا تغفل إختيار مستوى الكمال المادي ومستوى التحكم في الوصول إليها من أجل التأكيد على أن تظل المخاطر عند مستوى مقبول . ولزيد من المناقشة بشأن «تقنية الترميز» راجع الفصل الحادي عشر «التحديات الكبرى» .

٤ - ٨ - ٧ إختيار الكمال

يكون الإجراء الخاص بإختيار الكمال مطلوباً لتحقيق الآتي :

- ١- قياس مدى تقيّد الأفراد بإجراءات تدابير الكمال .
- ٢- فعالية تدابير الكمال : «هل يمكن إنتهاك «كمال المعلومات» بصورة متعمدة» ؟
- ٣- تحديد المجالات التي تتطلب تغييراً في تدابير الكمال الموجودة أو إضافة تدابير جديدة .

وسيؤدي إختيار تدابير الكمال في المنشأة بصورة دورية بواسطة فريق العمل ومسئولي التدقيق (الذين يتوقع قيامهم بدور نشط في هذا المجال) إلى التعرف على المجالات التي تتضح فيها أوجه النقص أو إنعدام التقيّد . وبعد كشف تلك الحالات ، يمنح القسم المسئول في المنشأة فترة زمنية محددة لاتخاذ الخطوات التصحيحية . فإذا لم يُجرى التصحيح بالصورة المطلوبة في الوقت المحدد ، يجب اللجوء إلى إجراء قوي وفوري . ولكن فعالية مثل هذا الإجراء لا تتأكد إلا إذا كان فريق العمل ومعه مسئولو التدقيق يتمتعون جميعاً بمساندة وتفهم الإدارة العليا في المنشأة ، لأن إفتقارهم إلى دعم الإدارة يزيد من صعوبة فرض تنفيذ التوجيهات المتعلقة بالتدابير التصحيحية ، ويؤدي في النهاية إلى مستوى غير مقبول لظهور المخاطر .

ويعتبر عدد المرات ، والمواقع التي تطبق فيها مختلف إجراءات الإختيار دالة لمستوى الكمال الكلّي المنشود ، ولحساسية المصادر المرتبطة . وبعض أشكال

الإختبار يجري على أساس دوري منتظم ، والبعض الآخر لا يجري إلا على فترات جزافية لا يعلن عنها سلفاً بسبب طبيعتها . ويمكن إختبار تدابير الكمال المتعلقة بالأخطاء غير المتعمدة والإلغاءات العارضة بشكل علني وبطرق مختلفة . أما إختبار تدابير منع/كشف/محاصرة أحداث الانتهاك المتعمد فيجب السيطرة عليها بكل حذر وقصر العلم بها على من يهمهم الأمر .

والهدف الكلي لاجراء الاختبار هو تحديد ما إذا كانت المخاطر التي تظهر في مجالات احتمالات الإنتهاك الأربعة : الإسترجاع والتغير والفقدان والإستخدام ، لا تزال عند حدود المستويات المقبولة لظهور المخاطر . وفي هذا الصدد ، يلزمنا ثلاثة أنواع من إجراءات الإختبار :

- ١- إختبار تدابير الكمال المادية .
- ٢- إختبار تدابير الكمال المنطقية .
- ٣- إختبار صور التزاوج بين تدابير الكمال المادية والمنطقية .

وبعض هذه الإجراءات بسيطة (كاختبار التحكم في دخول الأفراد ، أو التعرف الإيجابي على هوياتهم) وبعضها الآخر شديد التعقيد (كتحديد إمكانية تزوير الحسابات العامة و/أو تزيف الشيكات) . ويجب تقييم تكلفة هذا الإختبار (من حيث الوقت ، والأفراد ، والمصادر المطلوبة ، وتأثيره على المنشأة) ، ويتم هذا أثناء إختيار وتركيب تدابير الكمال . فإذا لم تختبر التدابير المختارة بصورة واقعية وعلى فترات زمنية مناسبة ، تكون احتمالات الإنتهاك الحالية عرضة لأن تتفاقم . ويمكن تحديد الإختبارات المطلوب تطبيقها على تدابير الكمال بوسائل عديدة ، منها :

١- يعرف «فريق العمل» المكلف بتحديد المخاطر الأولية وإختيار تدابير الكمال ، تفاصيل المخاطر المعروفة ، وبالتالي يسهل على الفريق تصميم إختبارات التدابير المختارة .

٢- يؤدي التعرف على مخاطر جديدة — سواء عن طريق التطور العادي في المنشأة أو من خلال ظهور مخاطر لم يسبق تحديدها — إلى إقتراح إجراءات الإختبار المناسبة لتدابير الكمال المختارة .

٣- يؤدي أي ضعف في التدابير الحالية — تم التعرف عليه نتيجة لاجراءات الإختبار — إلى إقتراح بالتعديل و/أو وضع إجراءات جديدة .

٤ — يدعى أفراد من المنشأة ممن لا علاقة لهم عادة بتدابير الكمال للقيام بمحاولة إنتهاك متعمدة . ويمثل إنتقاء هؤلاء الأفراد ومراقبة نشاطهم في هذا السبيل مشاكل خاصة ينبغي أن تؤخذ في الإعتبار قبل بدء التجربة .

٥ — يدعى أفراد من خارج المنشأة (غالباً ما يكونون مستشارين في مجال «كمال المعلومات») لاختبار تدابير الكمال . وقد توفر ملاحظاتهم مؤشراً إلى إختبار إضافي و/أو تدابير إضافية مطلوبة .

٦ — قد يشكل مسئولو التدقيق من داخل وخارج المنشأة مصدراً هاماً لإجراءات وأهداف الإختبار ، وقد تساعد مشاركتهم المتزايدة في مصادر إدارة المعلومات ، ووجهة نظر المدقق التي يتمتعون بها في سرعة التعرف على المخاطر وتدابير الكمال وما يرتبط بذلك من إجراءات إختبارية .

٧ — يتوقع من الموظفين الجدد في المنشأة على كل المستويات ممن لا يفون كثيراً عن الإجراءات المعمول بها أن يسألوا في بعض الأحيان أسئلة بريئة وواضحة يمكن أن يتجاهلها الآخرون نتيجة لتألفهم الطويل معها وارتباطهم الشديد بها .

ويمثل إختيار خطط الإستعداد لمواجهة الكارثة واستعادة النشاط قسماً هاماً من الإجراءات الكلي لاختبار الكمال . وللمزيد من المناقشة بشأن هذا الإختبار ، راجع الفصل العاشر «خطة الإستعداد لمواجهة الكارثة وإجراءات الإستعادة» .

٤ — ٨ — ٨ صيانة المصادر

تشكل الصيانة المادية المعتادة لمصادر إدارة المعلومات بجميع أنواعها مجاًلاً هاماً لاحتمالات ظهور المخاطر . لذا ينبغي إستقصاء مجموعات المصادر الأربعة (المكونات — المعلومات — الأفراد — الخدمات) وتحديد تدابير الكمال المناسبة لما يتعلق بأنشطة الصيانة . ويعتبر مستوى ظهور المخاطر دالة للآتي :

١ — موقع المصادر .

٢ — مستوى ضوابط دخول الأفراد وتعريف الهوية التي تطبق في الموقع .

٣ — عدد المرات التي تتطلبها أعمال الصيانة الوقائية (الدورية) .

٤ — الوقت الذي تستغرقه أعمال الصيانة .

٥- المصدر الذي يتبعه الأفراد العاملون في الصيانة (من أفراد المنشأة ، من الشركة المنتجة للمصادر ، أو بالتعاقد أو من الأفراد العاملين في الخدمات المعاونة أو غيرهم) .

٦- أسلوب الصيانة : هل تتم العملية بينما يظل المصدر في حالة تشغيل ، أم أنه يجب إستبعاده من الخدمة طوال المدة التي تستغرقها صيانتة ؟
٧- صيانة داخلية أم خارجية : هل تتم في الموقع أم يجب نقل المصدر إلى خارج الموقع (إلى ورشة الصيانة التابعة للشركة المنتجة مثلاً) .

ويراعى عند وضع خطة الصيانة أن تحقق مايلي :

- ١- إنجاز عمليات الصيانة المطلوبة في حدود الوقت المقبول .
- ٢- إستمرار مستوى الخدمة المطلوبة (أقرب ما تكون إلى نسبة ١٠٠٪) أثناء إجراء الصيانة .
- ٣ - المحافظة على مستوى محدّد من «كّال المعلومات» أثناء عملية الصيانة .

ويجب أن يتضمن الإجراء الخاص باستيعاب عمليات الصيانة خططاً للطوارئ حيثما كان مناسباً ، وتوضع موضع التنفيذ إذا ما إستغرقت الصيانة وقتاً أطول من المتوقع مع رفض إستمرار التشغيل بمستويات متدنّية . وبعض المواقع التي لا يمكن أن تتحمل مستوى متدنٍ من الأداء أثناء أعمال الصيانة ، تحتفظ بفائض إحتياطي مناسب من المصادر ، أما المواقع الأخرى التي يمكنها العمل بمستوى أداء متدنٍ بصورة معتدلة ، فلا بد لها من الإحتفاظ بمحد أدنى من الفائض الإحتياطي للمصادر الحرجة التي تحميها ضد أي تأخير غير متوقع لإعادة الخدمة . ويعمل سجّل كامل بجميع أشكال صيانة المصادر الدورية وغير الدورية يوضح به عدد مرات الصيانة ، المدة ، الخطوات التي إتخذت ، الوقت والتاريخ ، الأفراد المسؤولين ، وأية معايير أخرى هامة . ويوفر تحليل هذه السجلات بصورة دورية نظرة متعمقة في مستويات الفائض الإحتياطي ومدى سلامتها .

٤ - ٨ - ٩ التخلص من المصادر غير الضرورية

يجب الإهتمام بالتحكم في عملية التخلص من مختلف أنواع المصادر التي

تصبح في حكم المهمل أو التي لم تعد بنا حاجة إليها . وأهم فئتين ينبغي تركيز الإهتمام عليهما هما : المكونات والمعلومات ، بينما يتعلق هذا العمل بصورة مبدئية بالمجموعتين التاليتين :

أولاً : النسخ الورقية

- ° تقارير متقدمة (مخرجات برامج التطبيقات) .
- ° الوثائق الخاصة بتشغيل النظم/التطبيقات والوثائق المعاونة .
- ° تسجيلات قوائم الترجمة/التجميع .
- ° نواتج النسخ الكربونية المتعددة .
- ° أدلة الإجراءات بجميع أنواعها .
- ° مخرجات الاختبار ودورة التشغيل المتوازي .
- ° مخرجات خطأ تطلبت إعادة دورة التشغيل .
- ° سجلات ونسخ كربونية خاصة بالآلة الحاسبة التشغيلية .
- ° نسخ إسناد ورقية من الملفات المباشرة .
- ° نماذج مطبوعات متقدمة .
- ° مخرجات ورقية من أجهزة المنافذ الطابعة .
- ° خطط متقدمة للإستعداد لمواجهة الكارثة/لإستعادة النشاط .

ثانياً : وسائط الإختزان

- ° شرائط مغناطيسية (بكرات) .
- ° مجموعات القرص .
- ° أقراص مصغرة منفردة .
- ° شريط ورقي .
- ° ميكرو فيلم (أفلام مصغرة) .
- ° ميكرو فيش (بطاقة مصغرات) .
- ° بطاقات مراقبة دخول الأشخاص .
- ° شرائط كاسيت .
- ° بطاقات مثقبة .
- ° مخرجات ذاكرة جهاز المعالجة .

ويمكن إطلاق وسائل الإختزان بوسائل عديدة . فبعض الأشكال (الميكرو فيلم ، الميكرو فيش ، الشريط الورقي ، بطاقات الدخول ، البطاقات المثقبة) يجب إتلافها تماماً بعد نفاذ الغرض منها ، بينما يتم التخلص من باقي الأشكال (الشريط المغناطيسي ، مجموعة القرص ، الأقراص المصغرة ، الكاسيت) لإعادة استخدامها في تطبيق آخر ، أو لتنظيفها بصورة دورية ، أو لإتلافها عندما تكون ممزقة وغير صالحة للإستعمال . وتكون حساسية المعلومات المختزنة على الوسيط المغناطيسي مؤشراً لمستوى الأمن الذي يجب أن يرتبط بإطلاق و/أو إتلاف وسيط الإختزان .

ويوجد عدد من الخيارات المتعلقة بوسيلة التخلص من الوسائط منها : الإحراق و/أو التخلص منها في الموقع ، والإحراق و/أو التخلص منها خارج الموقع ، أو التخلص منها بواسطة أفراد عاملين في المنشأة أو بواسطة خدمة تعاقدية .

وتعتبر مستويات حساسية الوسائط جزءاً من الإجراءات الخاص بسرية المعلومات الذي يناقشه الفصل التاسع (تدابير الكمال المنطقية) . وتتطرق في الفقرات التالية إلى ضوابط التخلص من المواد شديدة الحساسية . أما الأخرى الأقل حساسية فإنها تتطلب أقساماً فرعية خاصة من الإجراءات المذكورة . ويجب أن تراعى المعايير التالية فيما يتعلق بالتخلص من المواد الحساسة :

٤ - ٨ - ٩ - ١ تخزين المواد قبل التخلص منها

يجب توفير الوسائل الآمنة (براميل أو خزائن مغلقة) لتخزين المواد بصورة مؤقتة ، وأن تكون بالسعة الكافية لتخزين المواد التي تتراكم عادة فيما بين المواعيد المحددة لرفعها بواسطة الأفراد المختصين . بالنسبة للكميات الكبيرة ، يجب الإتفاق على رفعها على أساس مدى الحاجة لذلك . فإذا كان الوقت بين الإستدعاء والرفع أطول من اللازم ، ينبغي أن تظل المواد تحت الحراسة المناسبة .

ومن الأمور المثالية أن يزود المبنى بقبو خاص محكم أو منطقة تخزين آمنة . فإذا تبين إرتفاع تكلفة هذه الطريقة ، يستخدم القبو الحالي الذي تخزن فيه المواد الحساسة الجاري إستعمالها على أن تتوفر الشروط التالية :

° أن تكون المنطقة المخصصة للتخلص من المواد محدّدة المعالم بوضوح

(جدران ، حواجز) .

° ألا تستخدم منطقة التخلص لتخزين أي مواد أخرى سوى المطلوب إتلافها أو التخلص منها .

° وضع علامات واضحة على المواد المطلوب التخلص منها (أختام ، وسائم ملوثة) .

° تضاف على المواد التوقعات المطلوبة للترخيص بالتخلص منها قبل نقلها إلى هذه المنطقة .

° تكليف عدد من الأفراد بمسئولية نقل هذه المواد .

° تراجع الوسائم التي تحمل الترخيص بالتخلص من هذه المواد بالعين المجردة قبل نقلها .

° ينشأ سجل خاص بجميع المواد التي تدخل إلى المخزن .

° ينشأ سجل خاص بجميع المواد الخارجة من المخزن مع ضرورة مضاهاها بسجل الوارد قبل السماح بنقلها .

° تتم جميع تحركات المواد المطلوب التخلص منها من وإلى المخزن تحت حراسة مناسبة ومراقبة بالنظر .

° نظراً لقابلية المواد الورقية للإشتعال بسرعة ، يجب تركيب النظام المناسب لاكتشاف وإطفاء الحريق داخل منطقة التخزين .

٤ - ٨ - ٩ - ٢ النقل إلى منطقة التخلص

يجب تأمين نقل المواد إلى وسيلة إتلافها على الأقل بنفس المستوى المتوفر في منطقة التخزين . وإذا كان الجهاز المستخدم داخل الموقع فيجب أن يصحب مسئول الأمن تلك المواد إلى الجهاز ويراقب عملية إتلافها ، وإذا كان الجهاز خارج المنشأة فيجب الحذر الشديد عند إستخدام عمال خارجيين لأداء هذه المهمة ، كما يجب أن يقارب مستوى الأمن مثيله في منطقة التخزين داخل الموقع . وحيثما أقتضت حساسية المواد ، يمكن ألا يُسمح بتأثراً بنقلها إلى أجهزة موجودة خارج المنشأة ، ويتطلب ذلك بالطبع ضرورة وجود وسيلة للتخلص منها داخلياً ، مع ضرورة الإحتفاظ بسجل يبين جميع المواد التي يتم نقلها في جميع الحالات (تعريف المواد ، الوقت ، التاريخ ، الأفراد المسئولين) .

٤ — ٨ — ٩ — ٣ مرفق التخلص من المواد الحساسة

قد يتطلب حجم المواد — إذا سمحت إعتبارات التكلفة — إنشاء مرفق خاص داخل المنشأة يختص بالتخلص من المواد الحساسة وتزويده بأفراد معيّنين ومتفرغين . ويكون الأمن المادي ومراقبة دخول الأشخاص إلى المرفق متساوياً مع نظيره في منطقة التخزين . فإذا تبين أن المواد التي يتلقاها المرفق أكبر من أن يمكنه التخلص منها في فترة زمنية محدودة (ساعات نوبة العمل) ، فيجب أن تعاد إلى منطقة التخزين . وينشأ سجل خاص للمواد التي يتسلمها المرفق مبيناً به وقت وتاريخ الاستلام ووصف المادة وإسم المسؤول . وإذا اقتضت شدة حساسية المواد أن يشهد المسؤولون عن نقلها عملية إتلافها، فيجب أن تضاف إلى السجل هوياتهم وتوقيعاتهم.

٤ — ٨ — ٩ — ٤ أجهزة التخلص من المواد الحساسة

تتراوح الأجهزة المستخدمة لإتلاف المواد الحساسة بين آلة زهيدة الثمن تقوم بتمزيقها إلى شرائط طويلة وتستوعب مواداً بعرض ١٦ بوصة وأربعين صفحة في كل مرة ، وبين أجهزة كبيرة لإتلاف الأدلة المجلدة (حتى سمك ٤ بوصة) وبطاقات الميكروفيش وبكرات الأفلام المصغرة ، والأشكال الأخرى . وهناك أجهزة أكبر قادرة على إتلاف ألفي رطلاً من المواد في الساعة الواحدة .

وبعض الأجهزة تمزق المواد إلى شرائط طويلة ضيقة جداً . لكنه وجد أنه يمكن إسترجاع معلوماتها بإعادة تجميع الشرائط إلى جانب بعضها البعض بالإسترشاد بالوان التكويد وطول أو نسيج أو وزن الورق المستعمل . لذا يجب تجنب طريقة التمزيق للمواد شديدة الحساسية بأعتبارها غير آمنة .

وهناك أجهزة لتفتيت المواد إلى قطع دقيقة الحجم بحيث يؤدي صغر حجمها ، وعدم إستمرارية الشرائط وخلط الفتات بالكامل ، إلى صعوبة شديدة بل وإستحالة إعادة بنائها إلى ما كانت عليه . وبالنسبة للشرائط الممغنطة ومجموعات القرص والأقراص المصغرة المنفردة وشرائط الكاسيت فيجب قبل كل

شيء مسح المعلومات المسجلة عليها بالوسائل المناسبة قبل سحبها بغرض إعادة إستعمالها أو التخلص منها . وتتوفر أجهزة خاصة لمسح المعلومات المسجلة على الشرائط المغنطة والكاسيت في حين تتطلب مجموعة القرص أجهزة غير مباشرة ضمن نظام الحاسب لمسح معلوماتها ، أو برنامج نمطي مباشر يعيد ضبط كل قطاعاتها على كل أسطحها عند نقطة الصفر أو إلى الشكل العشوائي . ويشير الوضع الراهن للمعدات الإلكترونية وما يرتبط بها من تقنيات لاستعادة المعلومات من الوسائط الثالفة (مادياً أو إلكترونياً) إلى أن مسحها بالوسائل المغناطيسية أو إعادة ضبطها عند الشكل العشوائي قد لا يوفر الأمان التام . فإذا كانت حساسية المواد شديدة إلى حد كبير ، فإنه لا بد من إتلافها بصورة مادية تقضي على كل معالمها .

٤ - ٨ - ٩ - ٥ أجهزة تنظيف الوسائط المغنطة

تتطلب الشرائط المغنطة والكاسيتات والأقراص عملية نظافة دورية لضمان أن يظل إحتمال الخطأ ، أو إرتطام الرأس المغناطيسي والتخدش والأحداث المشابهة في الحدود المقبولة . ويراعى مسح الوسائط المستعملة في التطبيقات الحساسة قبل تسليمها إلى وسائل التنظيف .

٤ - ٨ - ٩ - ٦ إختزان (ذاكرة) جهاز المعالجة

تستخدم عدة أشكال من الإختزان الرئيسي في مختلف أجهزة معالجة المهام الثلاثة (IP/NP/DP) وقد أدى تطور تقنية أجهزة المعالجة الدقيقة وتطبيقها في أجهزة المنافذ إلى توسيع الإعتبارات المرتبطة بإخلاء المصادر .

وتشمل أشكال الذاكرة الرئيسية على أشباه الموصلات (شكل غير ثابت في «ذاكرة عشوائية للتداول» RAM وشكل ثابت « في ذاكرة للقراءة فقط» ROM و «ذاكرة مبرمجة للقراءة فقط» PROM و «ذاكرة مبرمجة للقراءة يمكن أن تمحي» EPROM) . وفي بعض الأجهزة تستخدم الرقائق المغناطيسية للإختزان بشكل ثابت . وبالإضافة إلى أجهزة المعالجة التي تستخدم هذه الأشكال في الذاكرة ، توجد كذلك أجهزة أخرى تستعملها مثل معدات الإختبار/التشخيص/

الرصد .

ويختلف إخلاء مساحات الذاكرة التي سبق إشغالها في التطبيقات الحساسة التي نفذت في وحدات معالجة متعددة/برمجة متعددة حسب عمر نظام التشغيل و/أو حسب الشركة المنتجة لنظام الحاسب . وفي الأجهزة الحديثة المعروضة حالياً توجد خيارات إضافية لإخلاء المساحات ألياً قبل أن يعاد شغلها ، وبعضها الآخر يستلزم أن يطلب برنامج التطبيق إخلاء المساحة قبل أن يخلى هو نفسه منها ، مع العلم بأن النظم الأقدم لم تكن تخلي المساحات التي تشغلها وبالتالي تظل المعلومات الحساسة متاحة للمستفيد التالي .

وكذلك يجب إجراء تقييم مناسب لمساحات الإختزان المؤقت المخصصة في النظم الفرعية للقرص الثابت عند إستخدامها في التطبيقات الحساسة . وتمثل المعلومات المخزنة في الذاكرة الثابتة بالمنفذ وأجهزة الإختبار/التشخيص/الرصد إحتيالات كبيرة لانتهاك «كإال المعلومات» لا يجب أن نتغاضى عنها . ومن أمثلة تلك المعلومات برامج تحميل أنشطة الخطوط الفرعية ، ومنطق مضاهاة/محاكاة الجهاز . ولا شك أن إسترجاع تلك المعلومات يساعد كثيراً في محاولات الإنتهاك المتعمّد . ويجب العناية بشدة بإختيار تدابير التحكم في دخول الأفراد أو وصولهم إليها بحيث نحافظ على المستوى المقبول من «كإال المعلومات» المخزنة بداخل هذه الأجهزة .

٤ — ٩ الفصل التاسع

تدابير الكمال المنطقية

تستخدم تدابير الكمال المنطقية منفردة أو مشتركة مع التدابير المادية لخفض الاحتمالات القائمة لإنتهاك «كإل المعلومات» إلى المستويات المقبولة . وقد تشكل مستوى إضافياً للتحكم إذا كانت مشتركة ، أو قد تكون بذاتها الشكل الوحيد للحماية حيث تكون التدابير المادية غير عملية أو ممكنة .

وتطبق أشكال عدة من تدابير الكمال المنطقية على مجموعات المصادر الأربعة : المكونات — المعلومات — الأفراد — الخدمات . ويبين الشكل ٩ — ١ مصفوفة تربط الفئات الرئيسية لتدابير الكمال المنطقية بمجموعات المصادر .

وتعتبر تدابير الكمال المنطقية أساساً من النوع الإجرائي . فأكثرها يعمل بمشاركة مع الأجهزة و/أو تدابير مادية (مثل التحكم في الدخول باستعمال الشارة المغناطيسية ، وأجهزة الترميز) ، لأن مساهمتها الأولى تتمثل في مستوى الكمال الذي يتحقق عند تنفيذ الإجراءات . وبعض تلك الإجراءات تكون يدوية ، وبعضها مؤتمتة ، والبعض الآخر مزيج من كلا النوعين . وفي جميع الحالات تكون ملائمة ودقة وفعالية تدابير الكمال المنطقية دليلاً على جودة إختيار وتركيب وصيانة تلك الإجراءات .

التدابير	المصادر	المكونات	المعلومات	الأفراد	الخدمات
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ البرامج ◦ تصنيف المعلومات ◦ التوثيق ◦ عمليات الأفراد ◦ القوانين/السياسات ◦ إدارة مركز الحاسب الآلي 				

الشكل ٩ - ١ تدابير الكمال المنطقية .

ويجب إجراء إختبار دوري واقعي لكل أشكال التدابير المنطقية لضمان استمرار فعاليتها وتحديثها بما يلزم لمسايرة التغيير داخل المنشأة (راجع «إختبار الكمال» ضمن الفصل الثامن) لكن أهم عنصر في إخبار التدابير المنطقية اليدوية هو كيف يحسن الناس التقيد بالإجراءات . وذلك على عكس التدابير المؤتمتة التي تميل بعد تنفيذها إلى أن تصبح ساكنة بحيث لا يعتبر إختلاف التقيد بها عاملاً حاسماً .

٤ - ٩ - ١ اعتبارات تدابير كمال البرامج والنظم

تكون تدابير الكمال المنطقية المتعلقة ببرامج ونظم المنشأة بجميع أشكالها هي الأشد تعقيداً دون جدال . وتشتمل المعايير التي يجب مراعاتها في تقييم تلك التدابير على الآتي :

٤ - ٩ - ١ - ١ البرامج والنظم من شركة منتجة أو من عدة شركات :

تقصر بعض المنشآت إختيارها على شركة منتجة واحدة ، وهكذا نجد أن كل البرامج التي ستركب لديها تتوافق مع أجهزة الشركة المختارة . وفي منشآت أخرى ، تستخدم أجهزة مزودة من عدد من الشركات المنتجة ، فتزيد الاختلافات (أي عدم التوافق) بين الأجهزة من تعقيد إختيار ودمج تدابير الكمال المنطقية .

٤ - ٩ - ١ - ٢ البرنامج : جيل أم إصدارة منقحة :

في نطاق ما تعرضه شركة منتجة معينة ، يجب إستكشاف مسألة أي جيل من بين البرامج المتوفرة يستخدم حالياً (نظم التشغيل ، نظم معالجة اللغة) . وعلى المستوى الثاني نقتصم مسألة الإصدارات المنقحة السائدة ضمن هذا الجيل ، ثم نُقيّم الاختلافات ويحدّد أثرها على تدابير الكمال . وبصورة عامة ، تتوفر أجيال البرامج مرة كل سنتين أو حول ذلك ، بينما تظهر الإصدارات المنقحة مرتين إلى ثلاث مرات سنوياً ، بل ويزيد عن ذلك عدد مرات إرسال تصحيحات الأخطاء المكتشفة بها . ولا بد من مراعاة وإستيعاب هذه التوقيتات في تدابير الكمال .

٤ - ٩ - ١ - ٣ مصدر البرنامج

تنوع مصادر برامج التشغيل كالآتي :

١- مزودة بالكامل من شركة منتجة : حزمة كاملة من نظام وبرنامج جاهزة بما فيها تطبيقات مثل تلك التي تستخدم مع الحاسبات المصغرة/الدقيقة في المنشآت التجارية الصغيرة .

٢- برنامج مشترك بين الشركة المنتجة والمنشأة : تزود الشركة المنتجة نظام التشغيل والوحدات اللازمة له (يحتمل أن تكون نفس الشركة المنتجة للحاسب ولكن ليس بالضرورة) بينما تتولى المنشأة إنتاج برامج التطبيق .

٣- حزم جاهزة مشتراه : حزم البرامج (وبخاصة التطبيقات) التي تُشتري

وتدمج في برامج الشركة المنتجة و/أو المنشأة .
٤- إنتاج المنشأة وحدها : في المؤسسات التي تشتري الحاسب الإلكتروني وتختار أن تنتج كل البرامج التي يتطلبها .

وفي المنشآت الصغيرة التي يعوزها متخصصون أكفاء يكون في الغالب إنتقاء الخيار رقم ١ ، وكلما زاد حجم المنشأة أو توفر بها أفراد مؤهلون لهذا العمل ، تطرح الخيارات الأخرى . أما المنشأة الكبرى ، فإنها تحصل على برامجها من جميع المصادر الممكنة .

ومع إزدياد عدد المصادر المتاحة ، تزداد درجة التعقيد في إختيار وتركيب وصيانة مجموعة متماسكة من تدابير الكمال المنطقية . ويجب بداية تحديد أي إختلافات في إجراءات تصميم وتركيب وإختيار وتشغيل البرامج ، واستيعابها بالتالي في تدابير الكمال .

٤ - ٩ - ١ - ٤ إختلاف المهام

يخلق إستمرار مفهوم الفصل بين المهام الثلاثة الرئيسية (معالجة المعلومات IP ومعالجة الشبكة NP ومعالجة قاعدة البيانات DP) تمييزاً واضحاً بين بنيات البرامج المرتبطة بتلك المهام . لذا يجب تحديد الفروق في طريقة التصميم وتشغيل البرامج لكل المهام ، واستيعابها في تدابير الكمال المنطقية . ويمكن أن تظهر تعقيدات إضافية إذا زودت أجهزة معالجة الشبكة مثلاً بواسطة شركة منتجة أخرى غير التي زودت أجهزة معالجة المعلومات وقاعدة البيانات .

٤ - ٩ - ١ - ٥ دمج تدابير الكمال : يجب تقييم تدابير الكمال المدججة في البرامج من جميع المصادر . وفي حالات كثيرة ، وجد أن تدابير الكمال كانت ملحقة بالبرامج التي عرضتها الشركة المنتجة بدلاً من أن تدمج فيها من البداية . ولذا يجب إستكشاف قدرة مثل تلك التدابير على مسايرة التغير والحفاظ على مستويات الكمال المناسبة .

وتكون بعض أشكال تدابير الكمال المنطقية عناصر عضوية لا تنفصل

عن برامج المنشأة، كما أن البعض الآخر لا بد من تنفيذه كوحدات مستقلة .
ويجب فهم المستويات النسبية لكل نوع منها والعلاقة التي تربط بين الأنواع
المختلفة حتى لا يؤدي التغيير في أحد المجالات إلى زيادة احتمالات الإلتهاك نتيجة
لانعدام التنسيق .

٤ - ٩ - ١ - ٦ لغات البرامج : يجري تقييم لمختلف اللغات على مستوى
التجميع والترجمة التي تستخدم لتطوير البرامج (النظم والتطبيقات) وذلك حتى
يمكن تحديد أفضل السبل لدمج تدابير الكمال في البرامج المنتجة . كما يجب
استقصاء مختلف الفروق بين طرق التشغيل (حزمية ، بالصفقة ، باقتسام الوقت)
من هذا المنظور .

٤ - ٩ - ١ - ٧ طريقة التنفيذ : تنفذ بعض النظم كل الكود المحدد على
مستوى واحد ، بحيث يستطيع كل من نظام التشغيل وبرامج التطبيق التقاط جميع
أوامر ومصادر نظام الحاسب بصورة متساوية . وتكون تدابير الكمال المنطقية
(للبرامج) في هذه البيئة بغير حصانة بسبب العجز عن تقييد التقاطها والوصول
إليها .

وتتوفر في النظم الكبرى للبرمجة المتعددة و/أو المعالجة المتعددة مستويات
تنفيذ متعددة أيضاً . هناك مستوى رئيسي أو مميز متاح لنظام التشغيل ولكنه ليس
متاحاً لكود برنامج التطبيق . ويستطيع المستوى المميز توفير التقاط مجموعات
التعليمات المحجوزة و/أو مجالات الذاكرة لعمليات التحكم . في مصادر النظام
(تخصيص الذاكرة ، أنشطة تنسيق وقت الوحدات المساعدة) .

وإذا كان تطبيق التنفيذ متعدد المستويات ممكناً ، فيجب دراسة استخدامه
في برامج تدابير الكمال المنطقية ، لأن مثل تلك البرامج — إذا ما نفذت بطريقة
المستوى المميز — تكون أكثر حصانة نتيجة لمعايير تقييد التقاطها .

٤ - ٩ - ١ - ٨ نماذج الكمال المنطقية في البرامج
يمكن أن نجد نماذج الكمال القياسية التالية متضمنة في مختلف عروض
البرامج لدى الشركات المنتجة ، أو يتولى المتخصصون في المنشأة تصميمها
وتركيبها ، أو تشتري في صورة حزم جاهزة من شركات تطوير البرامج .

أ — لوغاريتمات الالتقاط :

قد تكون لوغاريتمات الالتقاط مطلوبة في كل المهام الثلاثة الأساسية (معالجة المعلومات/الشبكة/قاعدة البيانات) (IP/NP/DP). وفي الشبكات التي تركز على الاتصالات كثيراً ما توفر مهمة معالجة الشبكة المستوى الأول للتحكم في الالتقاط. وهنا تكون لوغاريتمات الالتقاط المنفذة في أجهزة معالجة الشبكة مسئولة عن ثلاث واجبات :

- ١ — التعرف الإيجابي على هوية الجهاز (جهاز معالجة أو منفذ) المستخدم لطلب التقاط.
- ٢ — التعرف الإيجابي على هوية الشخص المستفيد المرتبط بالجهاز.
- ٣ — التعرف الإيجابي على الإجراء (البرنامج) في الجهاز الذي يطلب الالتقاط (مثلاً عندما ينشئ جهاز معالجة تابع طلباً للالتقاط بدون تدخل من شخص مستفيد).

وبعد منح الالتقاط المبدئي بواسطة مهمة معالجة الشبكة، يتبعه طلب التقاط مصادر معالجة المعلومات. ويطبق كل من هذه المصادر واحداً أو أكثر من مستويات لوغاريتم الالتقاط على الطلب. ومنح الالتقاط المبدئي بواسطة مهمة معالجة الشبكة لا يعني ضمناً منح التقاط مصادر معالجة المعلومات. ويستخدم هذا المستوى الثاني من لوغاريتمات الالتقاط للتحكم في التقاط مختلف مصادر معالجة المعلومات (وسائل معالجة اللغة، التطبيقات، مهام التحكم الإشرافي). وتمثل طلبات التقاط قاعدة البيانات المستوى الثالث لتطبيق لوغاريتمات الالتقاط. فإن منح التقاط مهام معالجة الشبكة ومعالجة المعلومات لا يعني ضمناً منح التقاط مصادر قاعدة البيانات. ويستخدم هذا المستوى للتحكم في التقاط الملفات والسجلات والفهارس المحفوظة في مهمة معالجة قاعدة البيانات.

وفي أغلب نظم الحاسب، تنفذ مهام معالجة المعلومات وقاعدة البيانات في نفس جهاز المعالجة. ولما كان المستويان الثاني والثالث من لوغاريتمات التحكم الالتقاط مبنين داخل جهاز المعالجة نفسه، فإنه يجب فصلهما من حيث المهام إلى أبعد مدى ممكن. وسيوفر التقسيم الثاني للمهام وظهور أجهزة معالجة

منفصلة لقاعدة البيانات فرصة للتقسيم المادي والمنطقي للوغاريتمات تحكم الالتقاط مما يؤدي إلى تحسين مستويات الكمال في المهام الثلاثة .

ب - كلمة السر :

تستخدم مجموعة كلمات السر في تنفيذ لوغاريتمات تحكم الالتقاط . ويمثل التحكم في ملفات كلمة السر في المهام الثلاثة مجاًلاً خصباً لاحتمال الإنتهاك والضعف إذا لم تطبق تدابير الكمال المناسبة .

ويعتبر التفاعل بين لوغاريتمات الالتقاط العاملة في المهام الثلاثة وبين «مهمة الدليل» مجاًلاً لم تعرف حدوده بوضوح تام إلى الآن . فقد تعطي «مهمة الدليل المركزية» أوقات الإجابة بمستوى مقبول في نظام حاسب مركزي ، إلا أن الدليل المركزي في نظام موزع قد لا يستطيع توفير الإستجابة المقبولة نتيجة للتأخيرات التي يصادفها في مهمة معالجة الشبكة . ويطرح تقسيم وتوزيع «مهمة الدليل» نفسها مع الإحتفاظ بمستويات الكمال المقبولة عدداً من المشاكل الهامة .

ويمكن أن تحتوي ملفات لوغاريتمات تحكم الالتقاط/كلمة السر في «مهمة الدليل» على مختلف المعايير المرتبطة بالجهاز والأفراد والإجراءات، المرخص لها بالنقاط مصادر الشبكة . وبالنسبة للأجهزة ستبين المعايير ما يتعلق بموقعها النسبي (ثابتة ، متحركة ، محمولة) ، وأكواد التعريف ، وامتيازات الالتقاط وغيرها من المعلومات . وبالنسبة للأفراد ستحتفظ بمعايير «الشيء المحمول» و«الشيء المعلوم» ، وتعريف الهوية الشخصية بالإضافة إلى مضاهاة الجهاز وامتيازات النقاط المصادر .

يجب إستقصاء مستويات إضافية من تحكم الالتقاط لما يتعلق بمراجعة وتغيير والغاء لوغاريتمات الالتقاط/كلمة السر . وينبغي أن تنحصر قدرة البدء في تلك المهام في عدد محدود من الأشخاص ، وأن تنعكس المعايير المرتبطة بتلك الأعمال في الإمتيازات الشخصية للالتقاط لكل منهم .

ويغطي تطبيق لوغاريتمات الالتقاط/كلمة السر نطاقاً واسعاً حسياً تحدده الحساسية النسبية للمصادر المعنية . وبالنسبة لبعض مستويات الالتقاط ، يمكن

تنفيذ اللوغاريتم مرة واحدة وذلك عند تقديم أول طلب التقاط مع بدء اليوم أو نوبة العمل . وطالما ظلت دورة التشغيل لم تنقطع ، ولم يقع خلل في المكونات ، يظل الالتقاط متاحاً باستمرار . ومن ناحية أخرى يمكن تنفيذ اللوغاريتمات في كل مرة يبدأ فيها البث بين المحطات . ويجب تقييم أثر لوغاريتمات الالتقاط/كلمة السر على الناتج ، ووقت الإجابة ، وسهولة الإستعمال ، وذلك أثناء عملية الاختيار .

فيما يلي وصف موجز لأهم معايير الكمال التي تطبق على البرامج التي تدخل التنفيذ . وبعد المعايير تعليقات محدودة عما يتعلق بمختلف مجموعات البرامج التي تستخدم عادة في المنشأة :—

١— الإصدار المتمدة : يطبق لوغاريتم اختبار لتحديد ما إذا كانت وحدة البرنامج التي دخلت التنفيذ هي إصدار متمدة . ويجب أن يكون اللوغاريتم حساساً بما يكفي لاكتشاف أن تغييراً غير مأذون قد حدث بعد الإعتماد الأول . ويؤدي فشل هذا الاختبار إلى رفض إدخال وحدة البرنامج وإبلاغ مسؤولي الإشراف . وهناك طريقتان للإعتماد هما :

* متطلبات المصدر : مثل مساحة الذاكرة ، والتجهيزات الخارجية المساعدة (الشريط المغنط ، القرص ، الطابعة) ، قنوات برنامج التحكم ، نظام خط الاتصال (جهاز معالجة الشبكة) وغيرها من إحتياجات المصدر . وأي اختلاف في تلك المتطلبات يستتبعه رفض التنفيذ .

* اختبار زيادات الكود المترجم : حيث ينشأ كود الاختبار بسعة مناسبة باستخدام كود الترجمة كمدخلات . وإذا نجحت مضاهاته بالكود الذي نشأ عند إنتهاء الترجمة الأولى ، يسمح بالتنفيذ ، وإذا فشلت ، يكون قد حدث تغيير ما ويرفض التنفيذ .

ولا يجب السماح بعمليات ترميم البرنامج وغيرها من التعديلات في وقت دورة التشغيل . ويجب أن نراقب بعناية لغة تحكم العمل والمعايير المرتبطة وعدم إدخالها إلا مع الإذن ولوغاريتم كلمة السر المناسب .

٢— الوقت المتوقع لدورة التشغيل : الفترة الزمنية التي يستكمل خلالها التنفيذ المعتاد . وأي اختلاف أو إنهاء خارج هذا المدى يؤدي إلى بدء تدابير

الكمال المناسبة لتقييم أسباب الاختلاف وإخطار مسؤولي الإشراف .

٣- عدد مرات التنفيذ : تبين «مهمة الدليل» معايير عدد مرات التنفيذ لكل البرامج (المرّة في اليوم ، واليوم في الأسبوع ، ونوبة العمل) . وأي محاولة للتنفيذ خارج المعايير المقبولة تؤدّي للرفض وإخطار مسؤولي الإشراف .

٤- الإذن بالتنفيذ : تحتفظ «مهمة الدليل» بقائمة دقيقة بأسماء الأفراد ، والأجهزة (المتأخذ وغيرها من أجهزة المألجة) والإجراءات (البرامج الأخرى ، محلية أو بعيدة) المصرّح لهم ببدء تنفيذ نموذج البرنامج المطلوب . وأي طلب غير مأذون من هذه المكونات يؤدّي إلى رفض التنفيذ .

٥- نوع الإنهاء : أي إنهاء غير عادي للتشغيل نتيجة لقصور في وحدة البرنامج أو خلل المكونات لا بد من تقييمه لتحديد الأسباب والأثر المحتمل على الكمال الكليّ .

٦- إعادة دورة التشغيل : إذا سمح بإعادة بدء التشغيل في أعقاب إنتهائه بصورة غير عادية فيجب تطبيق تدابير الكمال المناسبة . وفي الحالات القصوى يجب تكرار عملية اعتماد نموذج البرنامج بكامله .

٧- سجل التنفيذ : يحتفظ بسجل لجميع أنشطة التنفيذ مبيّناً : استخدام المصدر ، ووقت البدء/الإنهاء ، والتاريخ ، وأذون التشغيل ، والأجهزة/الأفراد/الإجراءات التي بدأت تنفيذ نموذج البرنامج . ويسهم استخدام هذا السجل كدليل للتدقيق في المحافظة على مستويات الكمال المقبولة .

ج - برامج النظم :

تحتل نماذج برامج النظام (نظم التشغيل ، البرامج التغطية الإشرافية) بدرجة من الحرّية تستدعي ضرورة العناية بالتحكم في تفاعل مسؤولي التشغيل معها . ويجب أن توفرّ للنماذج شديدة الحساسية (مثل : تغيير معيار كلمة السرّ/امتياز الالتقاط في «مهمة الدليل») لوغاريتمات للتحكم في الالتقاط/كلمة السرّ . فإذا سمح بهذه التعديلات بناء على أسلوب التشغيل (وهو عكس أن يتطلب إعادة

التجميع وبدء التشغيل مرة أخرى) ، فيجب الاحتفاظ بسجل ضمن النظام لمثل هذه الأنشطة ومراقبة الوصول إليه .

د - برامج التطبيق :

المجالات ذات الأهمية الخاصة فيما يتعلق ببرامج التطبيق هي : فشل بدء التنفيذ ، وإختبارات الإصدارة المعتمدة والإنهاء غير العادي ، وينتج عنها بدء إجراءات يقوم بها موظفو المنشأة لتحديد السبب الحقيقي لهذا القصور .

هـ - البرامج العامة :

توجد مجموعة كبيرة من البرامج العامة لبدء التشغيل والتنفيذ في المهام الثلاثة جميعاً . وتشكل البرامج التمهيدية لتحويل الوسائط (من الشريط أو القرص إلى الطابعة) ، والتي لا تمنح عادة امتيازات الكتابة أو تحديث الملف ، احتمالاً كبيراً للإنتهاك والضعف إذا ما أستخدمت للحصول على نسخ من المعلومات بدون إذن . ويجب أن تمتد إجراءات التحكم في بدء التشغيل ، والتنفيذ ، والإذن ، وتسجيل الأنشطة لتشمل البرامج التمهيدية العامة أيضاً .

و - برامج الإختبار والتشخيص

تشكل البرامج التمهيدية للإختبار والتشخيص — التي تستخدم عادة في حالات الصيانة الوقائية الدورية وقصور المكونات — احتمالاً للإنتهاك وضعف « كمال المعلومات » . فقد يكون من الضروري إلتقاط مصادر حساسة (مثل مجموعة التعليمات/الذاكرة المتميزة ، الملفات ، خطوط الإلتصالات) لتحقيق الهدف المنشود من الإختبار . لذا يجب التحسب لاللتقاط البرامج التمهيدية ، والإذن بإدخالها للتنفيذ ، ومراقبة هذا النشاط . في الحالات الحساسة ، تنقّي الذاكرة من البرنامج الذي يجري تنفيذه ، وتؤمن بقدر الإمكان أي مخرجات ناتجة قبل بدء نشاط الإختبار والتشخيص . ومن عيوب هذا الأسلوب أنه قد يطمس أية أدلة يمكن التعرف من خلالها على أسباب القصور مما يزيد من تعقيد إجراءات الإختبار والتشخيص وإعادة النشاط ، ويطيل الوقت الذي تستغرقه .

وتمثل عملية الإختبار والتشخيص في بيئة معالجة الشبكة مشكلة خاصة نتيجة للمباعدة الجغرافية بين المصادر المشاركة . وبينما تركز التقنيات الحالية على قدرة إنجاز مهام الإختبار والتشخيص من وحدة التحكم المركزية في الشبكة ، إلا أن الممارسات الحالية كثيراً ما تتطلب التنسيق بين الأحداث عند كلا طرفي خط الإتصال . ولا يجب السماح بتنفيذ إجراءات إختيارية من شأنها أن تكشف عن لوغاريتمات وأكواد تعريف الهوية إلى أن يتم التأكد من أن الأجهزة والأفراد عند كلا الطرفين مصرح لهم بذلك .

٤ - ٩ - ١ - ٩ إختبار البرامج

تُختبر نماذج البرامج الجديدة أو المحدث للهمام الثلاثة في بيئة متحكم بها . وتأسيساً على مستوى التحكم الذي يمكن توفيره ، سيكون من الأفضل حظر الإختبار باستخدام مصادر الإنتاج أو مصادر مباشرة . ويقتصر هذا الإختبار على نظم تكرار المصادر أو نظم التطوير المعمول بها في المنشأة . فإذا كان من الضروري لإجراء الإختبار في مصادر الإنتاج ، فيجب قصره في المراحل الأولى على نويات العمل الثانية والثالثة عندما تكون أنشطة الشبكة والمخاطر المؤدية لقصور النظام في أدنى حالاتها . ويجب التحكم في الترخيص ببدء الإختبار وما يرتبط به من إمتيازات إسترجاع الملف . فإذا شمل الإلتقاط ملفات مباشرة حساسة ، يجب أن يتضمن الإختبار نموذجاً للكمال يتولى تغيير الحقول الشديدة الحساسية لمنع إفشائها بصورة غير ضرورية . ولا يجب السماح بتغيير الملفات المباشرة بواسطة أي برنامج قيد الإختبار تحت أي ظرف من الظروف .

والبدل الوحيد للإختبار بواسطة الملفات المباشرة هو إنتاج ملفات إختبارية . ويتم إنتاجها بواسطة إجراء من البرنامج للتحكم في التقاطها وتقوم في المراحل الأولى بتمويه الحقول الحساسة التي يتطلبها الإختبار لتقليل تسربها بصورة محظورة . أما الحقول المطلوبة لعملية الإختبار فإما أن يتم تصفيرها (تغلاً بالأصفر) أو إخلاؤها . ويتم تعريف الملفات الإختبارية بوضوح بهذه الصفة وتستبعد — إذا أمكن — من نظام الإنتاج لكي تنفذ الإختبار في مصادر الفائض الإحتياطي أو مصادر التطوير .

وعندما يتم الإختبار النهائي قبل عملية التشغيل بالتوازي ، فقد يتطلب

نسخاً غير معدلة من الملفات المباشرة ، وعليه يجب أن تصاحب هذا النشاط تدابير مادية ومنطقية للكمال . وإذا كان التشغيل بالتوازي باستخدام ملفات مباشرة مطلوباً قبل تحويل النظام ، يجب استدعاء نماذج الكمال في برنامج الاختبار وبرامج النظام الذي تقوم بتشغيله للإطمئنان إلى عدم إمكان بدء تحديث الملف المباشر بواسطة البرنامج الموضوع قيد الاختبار . ويحسن أن يتم التحديث الذي تنشؤه برامج إختبارية على وحدة أخرى للتشغيل (في حالة الإختزان على القرص) أو على وسيط آخر (شريط ممغنط ، طابعة) لو أمكن .

يشكل إختبار جهاز معالجة الشبكة مجموعة مختلفة من احتمالات إنتهاك الكمال . وإذا تعدّر إجراء الإختبار باستخدام المصادر الإحتياطية أو غير المباشرة ، فيجب إخطار المصادر المباشرة (في المهام الثلاثة) عن طريق مدخلات إشرافية مأذونة بأنه من المزمع إجراء الإختبار . ويوضّح الوقت والمصادر والأفراد المشاركين والمدة التي يستغرقها . فتقوم المصادر المباشرة باستدعاء وحدات البرنامج الإختباري التي تتولى عزل و/أو تحديد مجال حركة الإختبار لمنعه من بدء أي عمليات غير مطلوبة . ويجب أن تحتفظ المصادر المباشرة المشتركة في الإختبار بسجل لكل أنشطة حركة الإختبار والعمليات المرتبطة — فإذا توفرت في تلك المصادر مهمة تفصيلية للتدقيق ، فيجب استدعاؤها طوال مدة الإختبار . ويجب إختيار وتحديد المعايير المترتبة بتعريف هوية المستفيد والجهاز المستخدم في إختبار برامج جهاز معالجة الشبكة بهذه الصفة وحدها ، على أن تلغى عند إنتهاء الإختبار وتخصّص أخرى جديدة غيرها . وبالإضافة إلى إختبار البرامج الجديدة والمعدلة يجب إختبار فعالية نماذج البرنامج المباشرة الخاصة بالكمال بصورة دورية ، وذلك عن طريق إدخال رسائل أو معاملات إختبارية ومصممة لحفز إستجابة مختلف نماذج الكمال . وتختبر كذلك الحدود الموضوعة لرفض الإلتقاط في المهام الثلاثة للتأكد من إستمرار عملها بالصورة الملائمة . أما معاملات الإختبار الأخرى فعليها أن تتعدّى معايير تخصيص المصدر بعد حصولها على إذن الإلتقاط المبدئي ، وتحاول التقاط و/أو تحديث المصادر المقيّدة . وعلى فريق الكمال (أنظر الفصل السابع) أن يجري تقييماً دورياً لإجراءات الإختبار لتحديد مدى فعاليتها أو حاجتها إلى صيغ جديدة .

٤ - ٩ - ١ - ١٠ التدقيق :

سيؤدي الدور الهام الذي يقوم به مسئولو التدقيق في نظم إدارة المعلومات إلى تحديد واختيار إجراءات مؤتمتة للتدقيق بحيث تتوفر إمكانيات عديدة لدمج تلك الإجراءات في نظم المنشأة . وستدمج بعض البرامج التمهية للتدقيق في برامج التطبيقات المختلفة التي ترتبط بها . أما البرامج التي نشأت حديثاً ، فإن المهمة بالنسبة لها سهلة نسبياً نظراً لإمكانية تصميم النماذج ضمن البرامج .

إن إضافة نموذج برنامج التدقيق إلى برنامج تطبيق يجري تعديله أو تحديثه ولم يسبق تدقيقه ، يعتبر أمراً صعباً للغاية ، وإن دقة وحدانية الوثائق المدعّمة ستؤثر كثيراً على الوقت المطلوب ، والصعوبات الناشئة ، وفعالية الناتج النهائي .

وربما كانت إضافة نموذج برنامج التدقيق إلى برامج التشغيل التي لم تنجر عليها تعديلات أشد صعوبة وأكثر إثارة للإزعاج نظراً لأنها تتطلب وضع برامج الإنتاج جانباً ليس إلا إضافة نماذج التدقيق . وتعتبر حالة الوثائق المدعّمة في غاية الأهمية لهذه الطريقة أيضاً .

ومن أشكال البرامج التمهية الأخرى للتدقيق نماذج مبنية داخل جهاز المعالجة لرصد النشاط في المجالات الهامة . وقد تكون تلك النماذج عاملة باستمرار ، أو تنشط فقط عند وقوع حدث في مجال إهتمامها ، أو تستدعي بواسطة مسئول التدقيق عن طريق مدخلات إشرافية مأذونة .

وسيتحقق شكل آخر من أشكال التدقيق من خلال برامج مستقلة تنفذ على أساس مواعيد محددة و/أو حسب الطلب . وتعطي هذه البرامج إمتيازات الإلتقاط اللازمة لفحص الملفات التي تهتمها والمحافظة في مصادر المنشأة . وتطبق مختلف إختبارات التدقيق بهدف تحقيق درجة عالية من التطابق بين إجراءات التدقيق المقررة والحقيقية . وتتطلب الطبيعة الحساسة لنماذج البرامج التمهية للتدقيق ضرورة تطبيق إجراءات إعتادها والتصريح بها في مراحل التصميم والتركيب والتنفيذ . وتتضمن خطوات تمريرها على إجراءات الإختبار وإدخالها في حالة

التشغيل جميع تدابير الكمال التي تطبق عادة على التطبيقات الحساسة الأخرى .
ومثل غيرها من تدابير الكمال يجب اختبار البرامج التمهية للتدقيق بصورة
دورية لقياس فعاليتها وتحديد مدى الحاجة إلى تعديلها . فإذا أردنا أن يتحقق نجاح
دمج مهام التدقيق ، فإنها ستطلب زيادة مستوى الإتصال بين مسؤولي التدقيق
ومسؤولي إدارة المعلومات .

٤ - ٩ - ١ - ١١ كشف محاولات الإنتهاك

توفر الشبكات الكبرى — التي تضم تجمعات واسعة من المنافذ وأعداداً
كبيرة من المستخدمين — مستويات إضافية من الكمال عن طريق إستخدام نماذج
من البرامج في المهام الثلاثة تتولى رصد مختلف أنواع النشاط وتضاهي بين
ملاحظاتها وبين الحدود المستنبطة إحصائياً .

ومرور الوقت تستطيع مهمة معالجة الشبكة تطوير وحفظ ملف نموذجي
لأنشطتها تتضمن عناصره : عدد مرات طلب الالتقاط بواسطة منفذ أو مجموعة
منافذ (بالساعة واليوم أو الأسبوع) ومتوسط وقت الإتصال ، وتدفقات الحركة ،
وعدد مرات رفض طلب الالتقاط نتيجة لفشل الجهاز و/أو المستخدم في اجتياز
إختبار تعريف الهوية ، ونسبة الإنقطاع العادي إلى غير العادي بعد نجاح بدء
الالتقاط ، وغير ذلك .

تحتفظ مهمة معالجة المعلومات أيضاً بملف نموذجي لأنشطتها . وبعد أن
تمنح المهمة بداية الالتقاط بواسطة مهمة معالجة الشبكة ، ينبغي رصد مستويات
الطلبات بالنسبة لمختلف المصادر وملاحظة عدد مرات التنفيذ ، وتقييم أي إنهاء
غير عادي . وكذلك يسجل رفض الالتقاط الناتج عن فشل المستوى الثاني من
تعريف هوية الجهاز و/أو المستخدم و/أو الإجراءات ، ومن ثم يستخدم لإيجاد حد
أدنى لنسبة رفض الالتقاط المتوقع .

وكذلك تشيء مهمة معالجة قاعدة البيانات ملفاً نموذجياً لنشاطها
متضمناً الإحصاءات المتعلقة بطلب/رفض الالتقاط . ومن أمثلة تلك
الإحصاءات : طلبات التقاط الملفات المحظورة ، ومحاولات الكتابة حيث تستدعي
إمميزات القراءة فقط .

وتتضمن الأنشطة العادية في الشبكة عدداً من عمليات رفض الالتقاط على مستويات المهام الثلاثة ، وتكون غالبيتها ناتجة عن أخطاء إجرائية ، والغاءات وخلل عشوائي في المكونات . وطالما ظلت نسب الرفض ضمن الحدود المستنبطة إحصائياً ، فلا ضرورة لأي خطوة أخرى خلاف متابعة الإحصاءات . وعندما يتم تخطي الحد المقرر لرفض الالتقاط في أي مهمة (مثلاً : ٧٥ كلمة سرّ خطأ في ساعة واحدة بدلاً من الحد المعتاد ١٥ إلى ٢٠) يمكن تفسير ذلك كدليل على قرب وقوع حادثة إنتهاك متعمّد . ويجب دمج نماذج برنامج الكمال بحيث تحقق كل أو جزء من الآتي :

١- إخطار الشخص المناسب من مسؤولي الإشراف و/أو الأمن عن حدوث المحاولة .

٢- تحديد المصدر المتورط في المحاولة من بين مصادر معالجة المعلومات/الشبكة/قاعدة البيانات بما في ذلك نقطة الالتقاط ، والجهاز ، والملفات ، وخطوط الإتصال ، والأفراد والموقع .

٣- إيقاف تنفيذ التطبيقات الحساسة .

٤- بدء تشغيل وحدات من البرامج لخلق أوهام بالنجاح لدى الجاني .

٥- تقديم نسخ من جميع طلبات المصدر وتدفق الحركة إلى مسؤولي الأمن والإشراف حتى يمكنهم إتخاذ خطوات أخرى وبدء إجراءات محاصرة الجاني .

ويختلف العمل الواجب إتخاذه في أعقاب إكتشاف محاولة إنتهاك متممة بصورة واسعة باعتباره دالة لعدة عوامل منها : العاملين بالمنشأة مقابل أفراد من خارجها ، حجم المحاولة ، درجة نجاح المحاولة ، وسياسة المنشأة تجاه مثل هذه الأحداث . ولزيد من المناقشة ، راجع الفصل الحادي عشر «التحديات الكبرى» .

٤ - ٩ - ١ - ١٢ صيانة البرامج

تشكل عمليات الصيانة الدورية المتعلقة بجميع أشكال البرامج إحتيلاً هاماً للإنتهاك إذا لم تكن تدابير الكمال المادية والمنطقية عنصراً لا يتجزأ من الإجراءات . ويجب أن تؤخذ في الإعتبار كل معايير الكمال التي نوقشت في بداية هذا الفصل تحت عنوان «إعتبارات تدابير كمال البرامج» ومنها : شركة واحدة

منتجة للمكونات/شركات منتجة متعددة ، الجبل/الإصدارة ، والمصدر . وإن التقصير في مدّ هذه التدابير إلى أنشطة الصيانة قد يؤدي إلى مخاطر متزايدة نتيجة لأي انتهاك عارض أو متعمد لكمال برامج الإنتاج التي تجري صيانتها .

٤ - ٩ - ١ - ١٣ الترميز :

يقتصر الترميز حالياً على مهمة معالجة الشبكة ، وإن كانت هناك بعض الأنشطة المتعلقة بترميز قاعدة البيانات أيضاً . ويمكن أن نتصور أن يمتد الترميز مستقبلاً إلى تنفيذ البرامج في مهمة معالجة المعلومات . وإذا كان من الصعب أن تحدّد حالياً خطوات معينة يجب إتخاذها لاستعداداً لنظم مكوّنة بكاملها ، إلّا أنه يجب على فريق عمل الكمال أن يأخذ في حسبانته أوضح جوانب هذه الطريقة . والهدف من هذا النشاط هو أن نتوقع متى تتوفر هذه القدرات وأن نحدّد بأسرع ما يمكن الخطوات التي ينبغي إتخاذها في البرامج . ولزيد من المناقشة عن «الترميز» ، أنظر الفصل الحادي عشر «التحديات الكبرى» .

٤ - ٩ - ٢ تصنيف المعلومات

من أهم أنشطة فريق الكمال ترتيب حساسية معلومات المنشأة ، ومن ثم تحديد عدة مستويات متميزة وتقييم كل مستوى منها لتحديد صور التزاوج المناسبة من تدابير الكمال المادية والمنطقية الواجب تطبيقها .

وبيّن الشكل ٥ - ٤ معلومات المنشأة التي يتطلب ترتيبها في أقسام وفقاً لحساسيتها . ويتضمن تقييم المعلومات وتخصيص مستويات الحساسية : ما يتعلق بالإجراءات (يدوية ومؤتمتة) والبيانات قبل الإدخال ، وفي المصادر ، وعقب إخراجها مع مراعاة الاحتمالات الأربعة لإنتهاك «كمال المعلومات» .

سيكون عدد مستويات الحساسية دالة لنوع المنشأة (مالية ، صناعية ، تجارية) ، ومدى إعتادها على الإدارة بالمعلومات ، وأنواع وكميات المعلومات المطلوبة في عملياتها ، ومستويات قابلية المعلومات للإلتقاط . وقد يؤدي التحديد غير السليم لعدد مستويات الحساسية إلى أحد احتمالين :

- ١ — كمية كبيرة من معلومات غير حساسة تصنّف في مستوى أعلى، فينشأ عن ذلك عمل لا ضرورة له للمحافظة على تدابير الكمال المادية والمنطقية .
- ٢ — كمية كبيرة من معلومات حساسة مصنّفة في مستوى أدنى حيث لا تجد الحماية المناسبة .

كذلك يمثل تحديد عدد أكبر من اللازم لمستويات الحساسية مشاكل جمة . فتكون العمليات أطول مما ينبغي نتيجة لزيادة الوقت الذي يستغرقه تطبيق اختبارات السرية، ويكون من الصعب التمييز بين مستويات الحساسية وبين إختيار أنسب التدابير المادية والمنطقية لمستوى الكمال . ونتيجة لذلك، يزداد احتمال إنتهاك وضعف الإجراءات المرتبطة بهما والخاصة بتداول المعلومات داخل المستويات المختلفة .

وتنشأ تعقيدات إضافية في المنشآت الكبرى التي تضم مجموعة شركات وكذا في المؤسسات متعدّدة الجنسيات . ومن الطرق المطروحة طريقة تحدّد بموجبها خطة لتصنيف حساسية المعلومات تطبق بصورة موحدة في المنشأة ككل . لكن هذه الطريقة وإن كانت تمثل هدفاً منشوداً من زاوية «كآل المعلومات»، إلا أنها يصعب تطبيقها عملياً . هناك طريقة ثانية تتطلب من كل عنصر في المنشأة أن يضع خطته الخاصة . ومن عيوبها ومتاعبها إمكانية إنصراف بعض العناصر عن إنتاج أية خطة من أي نوع مما يزيد من تعرضها لخاطر الإنتهاك بالإضافة إلى ما يؤدي إليه عدم التوافق الذي سيحدث دون شك في ما بين العناصر المختلفة .

ويأتي إقتراح الطريقة التالية لتصنيف حساسية المعلومات من منطلق غمو شبكات إدارة المعلومات التي تربط بين مختلف عناصر المنشأة بأكملها ، ومن الرغبة في تحقيق التوافق التام في عملية إدارة المعلومات . فيبدأ «فريق العمل» بتقييم المدى الكليّ لحساسية المعلومات في جميع عناصر المنشأة ، ثم تحدّد مجموعة من أربعة إلى خمسة مستويات للحساسية ، ويوثق الإجراء الخاص بتصنيف المعلومات في تلك المستويات ، ويقدم إلى كل عنصر في المنشأة باعتباره أساساً لأنشطة تصنيف المعلومات محلياً .

٤ — ٩ — ٢ — ١ معايير التقييم

تتضمن القائمة التي تمثل المعايير الممكن تطبيقها على تصنيف المعلومات

ما يلي :

أ — قابلية الالتقاط : يكون عدد الأشخاص المصرح لهم بالتقاط المعلومات في الظروف العادية ، وكذا تدابير الكمال المادية/المنطقية المرتبطة بهذا العمل من بين عوامل تصنيف المعلومات .

ب — أثر الانتهاك : يشير هذا المعيار إلى تأثير الاحتمالات الأربعة لانتهاك « كيان المعلومات » (الإسترجاع «التسرب» ، والتغيير ، والفقدان ، والإستخدام) على المنشأة . وقد يكون التأثير في صورة : عجز عن إتخاذ قرارات إدارية ، أو إحتمال إصدار قرارات خاطئة ، أو عجز عن المحافظة على مستوى الإنتاج أو خدمة العملاء ، أو عجز عن المحافظة على التماسك مالياً ، أو فقدان ثقة الجمهور في المنشأة ، أو فقدان حدّ التنافس في السوق .

ج — تكلفة الانتهاك : يمكن حساب تكلفة بعض أحداث الانتهاك كمياً (قيمتها بالدولار) ومن أمثلتها : التكلفة المباشرة لإنتاج وحفظ المعلومات ، وتكلفة إعادة بناء المعلومات في حالة الضرورة ، وتكلفة الوسائط المستخدمة في إختزان المعلومات . لكن هناك أحداثاً أخرى يصعب التعبير عنها بقيمة مالية حقيقية مثل : فقدان المميزات التنافسية ، خسارة المبيعات الناتجة عن توقف طلبات التشغيل الجديدة ، خسارة العائدات الناتجة عن العجز عن شحن المنتج النهائي ، فقدان الفوائد المالية نتيجة العجز عن إدارة أموال المنشأة ، وأخيراً فقدان الثقة في المنشأة .

د — إجراءات إستعادة النشاط : لا تتطلب كل أشكال إستعادة النشاط أن يعاد بناء المعلومات . وتقع تحت هذه الفئة عمليات الإسترجاع و/أو الإستخدام المحظورة . وتوجّه إجراءات الإستعادة في تلك الحالات نحو تحديد أوجه الضعف التي سمحت بحدوث الانتهاك ، وتعديل تدابير الكمال لمنع تلك الحوادث مستقبلاً . أما تغيير و/أو فقدان المعلومات ، فإنهما يتطلبان عملية إعادة بناء بالإضافة إلى تقييم وتعديل تدابير الكمال .

هـ — وقت إستعادة النشاط : يعتبر الوقت الذي تستغرقه الإستعادة بعد حادث الانتهاك عاملاً هاماً في تصنيف حساسية المعلومات . وليس بالضرورة أن تتناسب كمية المعلومات المنتهكة بصورة مباشرة مع الوقت المطلوب للإصلاح أو

إعادة البناء . فقد تتطلب كمية ضئيلة من المعلومات المفقودة إعادة تنفيذ برنامج واحد باستخدام ملفات الإسناد ، أو إعادة تنفيذ عدة أجيال من برنامج واحد (دورات تشغيل يومية أو أسبوعية أو شهرية) ، بينما قد يتطلب غيرها إعادة تشغيل مجموعة معقدة من البرامج المختلفة . لكن توفر نسخ الإسناد وعدد مرات إنتاجها سيسهمان كذلك في إجراءات تصنيف حساسية المعلومات . وقد تشكل الحاجة إلى نسخ إسناد يتم إنتاجها بعدد مرات أكبر بالنسبة للمعلومات الحساسة بصورة خاصة ، جزءاً من عملية تصنيف الحساسية .

٤ - ٩ - ٢ - ٢ مستويات التصنيف

نقدم مجموعة الفئات التالية لتكون بمثابة خطوط يسترشد بها عند دراسة إختيار فئات تصنيف المعلومات . وبعض المؤسسات قد يناسبها استخدام الفئات الخمس معاً ، بينما البعض الآخر يكفيه قسم منها .

أ - الفئة الأولى : تتضمن معلومات خاصة بالمجالات العامة كالمواد الإعلامية والإعلانات المنشورة ، والتقارير والمقالات ، ووقائع الاجتماعات وما شابه ذلك . وقد يتطلب الأمر مراجعة محتواها والحصول على موافقة مسؤولي الشؤون القانونية ودائرة براءات الاختراع و/أو الشؤون أو العلاقات العامة قبل إفشائها بصورة علنية .

ب - الفئة الثانية : تتضمن المعلومات المتاحة لأي شخص بالطلب (داخلياً وخارجياً) مثل معلومات وصف وتسعير المنتجات ، والبرامج الزمنية للإنتاج ، وطلبات المناقصة ، وبرامج تبادل المعلومات الفنية وغيرها . وقد تتطلب موافقة الشؤون القانونية ودائرة براءات الاختراع و/أو العلاقات العامة قبل نشرها على الجمهور .

ج - الفئة الثالثة : المعلومات المتاحة لأي موظف في المنشأة بالطلب ، وفروع المنشأة حسبما تنص عليه الإتفاقات المعقودة بينها . ويتطلب إفشاء هذه المعلومات خارج المنشأة أو فروعها موافقة رسمية من الجهة أو المسؤول المختص في المنشأة .

د - الفئة الرابعة : يقتصر توزيع هذه المعلومات على أفراد مخولين رسمياً .

بحق الإطلاع عليها . ويتطلب إفشاؤها خارج المنشأة مرافقة الجهة الخارجية التي أنشأتها .

هـ — الفئة الخامسة : يقتصر توزيع معلومات هذه الفئة على كبار المسؤولين عن مصالح المنشأة في مجال الاختصاص . وتعطى النسخ الورقية من هذه المعلومات أرقاماً مسلسلّة وتسلم إلى أشخاص محدّدين بالإسم ، ولا يسمح لحامل النسخة نفسه بإفشاء معلوماتها .

بعد تصنيف المعلومات في الفئات المختارة ، يقوم فريق العمل باختيار ما يلزمها من تدابير الكمال المادية والمنطقية .

٤ — ٩ — ٣ التوثيق

ترتبط بمصادر إدارة المعلومات فئتان رئيسيتان من الوثائق المدعّمة :

- ° وثائق إجرائية .
- ° وثائق حالة المصادر .

وتؤخذ في الاعتبار أيضاً كل الوثائق الحساسة التي تعكس عمليات المنشأة (غير المرتبطة بإدارة المعلومات) وبيانات حالة المنشأة . وقد تتشابه تدابير الكمال المتعلقة بكل من وثائق مصادر إدارة المعلومات ووثائق حالة المنشأة . وفيما يلي أمثلة من وثائق كل فئة في مصادر إدارة المعلومات .

٤ — ٩ — ٣ — ١ وثائق إجرائية

- ° أساليب تصميم النظام والتطبيق .
- ° عمليات المكونات .
- ° عمليات الاختبار/التشخيص .
- ° صيانة النظام/التطبيق .
- ° تحديد/تحليل مخاطر إنتهاك الكمال .
- ° الإستعداد لمواجهة الكارثة/إستعادة النشاط .
- ° المواصفات القياسية للتوثيق .

- تدابير الكمال المادية/المنطقية .
- التعليم/التدريب .
- الأفراد .
- اختبار النظام/التطبيق .
- عمليات الخدمات المعاونة .
- التحكم في التماذج .

٤ — ٩ — ٣ — ٢ وثائق حالة المصادر

- نظم المكونات .
- برامج النظام (نظم التشغيل) :
- الجيل .
- الإصدارة .
- التعديلات .

- برامج التطبيق :
- مواصفات التصميم .
- خرائط سير العمليات .
- كود الرموز (المصدر) .
- كود الترجمة .

- البرامج العامة .
- البرامج النمطية للاختبار/التشخيص :
- المكونات .
- البرامج .
- برامج التدقيق .
- معلومات مهمة الدليل .
- معلومات الأفراد :
- تعريف الهوية .

كلمات السر .
إمميزات الالتقاط/الدخول .
نظم الخدمات المعاونة .

ويرتبط بتدابير الكمال المطبقة على الوثائق عدد من المعايير . والهدف الرئيسي — والذي يصعب تحقيقه عادة — هو إنتاج مجموعة أولية مقبولة من إجراءات التوثيق التي تنسجم مع مستوى الكمال الكلي في المنشأة . وتختلف إجراءات التوثيق بصورة واسعة داخل المنشأة الواحدة ، وتزداد أوجه الاختلاف بين منشأة وأخرى . وحتى اليوم لا يمكن القول بأنه قد ظهرت مجموعة إجراءات أو مواصفات قياسية للتوثيق متفق عليها عالمياً .

ويمثل ترتيب الوثائق تحت الفئات الإجرائية أو حالة المصادر الخطوة الأولى لتصنيفها . أما المزيد من المستويات الفرعية فتكون دالة لحجم المنشأة ، ومصادر إدارة المعلومات بها ، والأهداف الكلية للكمال والمعايير الأخرى المرتبطة . وينبغي التدقيق في الاختيار من بين مختلف أشكال إجراءات ومواصفات التوثيق لتوفير درجة من الاتساق داخل كل من المستويات الفرعية وللمحافظة على مستوى الكمال المحدد .

ويرتبط بالوثائق الإجرائية هدفان متعارضان نوعاً ما هما : الشمولية وسهولة الإستعمال . في منشأة كبيرة ، قد تملأ الوثيقة الإجرائية الشاملة عدة مجلدات . وفي أغلب الأحوال تلقي مثل هذه الوثائق في آخر درج في خزانة الملفات حيث يندر أن ترى ضوء النهار . لكن الوثيقة المختصرة والسهلة الإستعمال (٥٠ صفحة كحد أقصى) قد لا تكون شاملة بما يكفي حتى لتناول كل الأحداث العادية ، ناهيك عن الظروف الإستثنائية .

ومن الطرق المطروحة للتوثيق الإجرائي إنتاج عدد صغير جداً من المجموعات الشاملة التي يحتفظ بها كمراجع . أما الوثائق الإجرائية السهلة التي تعطي للأفراد الذين يحتاجونها فلا تحوي سوى أجزاء مختارة ومختصرة من المادة ويمكن إستنباطها من خلال التجربة والملاحظة . ويوفر فحص هذه الوثائق دورياً وتحليل الملاحظات التي تدون في هوامشها رؤية عميقة ومفيدة في المجالات التي

تتطلب الإضافة أو التعديل . وتعطي النسخ الصغيرة مؤشرات دقيقة ومختصرة إلى النسخ المرجعية للإحالة إليها إذا تطلب الأمر تحليلاً مفصلاً للإجراءات .

ويستخدم توثيق حالة المصادر في العادة كمرجع ، وهذه الصورة لا يعتبر الإيجاز وسهولة الإستعمال من العوامل الهامة فيه وإنما يجب الاهتمام بأن يكون التوثيق شاملاً ودقيقاً بقدر الإمكان ولا ضرورة لعدد كبير من النسخ بل إن ذلك يعتبر من الأمور غير المقبولة في المنشآت الحساسة ، ولكنة يجب الإحتفاظ بعدد كافٍ لتلبية أهداف تدابير الكمال .

ويشكل معدل تقادم الوثيقة من كلا الفئتين أيضاً تعارضاً محتملاً . غني هذه الحالة قد ترتفع تكلفة الأفراد والوقت والمواد المطلوبة لإنتاج وثائق محدثة بسرعة إلى مستويات غير مقبولة . ويجب تقييم كل نوع من الوثائق ووضع برنامج زمني للتحديث يؤدي إلى تحسين التكلفة ويلبي أهداف تدابير الكمال . وفي حالات استخدام أجزاء من الوثائق (أجزاء صغيرة وسهلة الإستعمال من دليل إجراءات رئيسي) يجب تنسيق أنشطة التحديث حتى يظل التوافق قائماً بين الإثنين .

وتخضع جميع أنواع الوثائق إلى إجراء تصنيف المعلومات السابق ذكره . وتحديد تدابير الكمال لكل فئة فيما يتعلق بتخزين الوثيقة واقتنائها وتوزيعها وتحديثها ونقلها والتخلص منها . ومن الوثائق ذات الحساسية الخاصة تلك المجموعة المرتبطة بخطط الاستعداد لمواجهة الكارثة واستعادة نشاط المنشأة . ويجب أن تكون المعلومات المحتواه في فئتي الوثائق الإجرائية وحالة المصادر شاملة ودقيقة وحديثة قدر الإمكان ، وتحفظ مجموعات كاملة منها في مخزن الإسناد خارج المنشأة .

وينطبق إفتراض «الحالة الأسوأ» (أي فقدان مصادر إدارة المعلومات بالكامل) فيما يتعلق بخطط الإستعداد لمواجهة الكارثة والإستعادة على التخطيط للوثائق أيضاً ، إذ يجب أن تكون وثائق الإسناد المخزونة خارج الموقع قادرة على تحمل إستئناف التشغيل في الوقت الذي حدّته خطة الإستعادة .

٤ — ٩ — ٤ عمليات الأفراد

يجب التوفيق بين عمليات شئون الأفراد المرتبطين بمصادر إدارة المعلومات

وبين مستويات الكمال في المنشأة . وتشمل أهم المعايير ما يلي :

٤ - ٩ - ٤ - ١ التوظيف : يمكن توفير الأفراد للعمل في إدارة المعلومات من مصادر مختلفة منها :

- النقل من دائرة أخرى داخل المنشأة .
- تعيين جديد .
- إعاره من الشركة المنتجة للحاسب أو البرامج .
- موظفون مؤقتون بعقود .
- نقل مؤقت من داخل المنشأة .
- موظفون لدى أحد العملاء يتلقون تعليمًا/تدريبًا في المنشأة .
- موظفون لدى شركة منتجة أو مؤرد يحاضرون في دورة تعليم/تدريب .
- أفراد مؤقتون يشاركون في برامج تدريب عملية .
- طلاب يشاركون في دورة تدريب عملي أو عمل صيفي .
- مدققون من خارج وداخل المنشأة .

ويشكل تنوع مصادر الأفراد عنصر تعقيد في إقرار عمليات التوظيف التي تتوافق مع مستويات الكمال المنشودة . وتزيد القوانين الحالية والمرتبقة من تعقيد العملية بالحد من أنواع التحريات/وطرق الإلتقاء التي يمكن تطبيقها . وعليه فلا بد من تعويض هذه القيود عن طريق تطبيق تدابير الكمال المادية والمنطقية المناسبة .

وإذا أمكن الحصول على كفالة مالية على الموظف ، فيجب أن يتم هذا الإجراء وقت التوظيف ، لأن ذلك يوفر مستوى للإلتقاء إضافة إلى ما يؤديه صاحب العمل . ويمكن إستخدام عقود العمل كوسيلة إضافية لتحديد العلاقة بين الموظف/صاحب العمل ، حيث ينبغي إدراج عنصرين جديدين إلى بنود الإلتفاق وهما : عدم الإفشاء وتضارب المصلحة .

— والمقصود بعدم الإفشاء «توفير مستوى من الحماية ضد إساءة إستعمال المعلومات الحساسة في المنشأة (بيانات مالية ، أنشطة بحث/تطوير ، إجراءات/عمليات/صيغ إنتاج) من قبل موظفيها» . ويجب أن تمتد فترة عدم

الإفشاء بموجب العقد إلى ما بعد إنتهاء الخدمة .

وإذا كانت مثل هذه البنود قد أصبحت شائعة نسبياً ، إلا أنه من الصعب جداً فرض تنفيذها إلا في حالات بيع معلومات — واضح إرتباطها بالمنشأة — جهاراً بمعرفة أحد العاملين الحاليين أو السابقين .

— ويقصد بتضارب المصلحة توفير مستوى آخر من الحماية . وبعض أشكال التضارب يسهل التعرف عليها (موظفين لهم مصلحة في مورد يتعامل مع المنشأة) ، إلا أن عدداً كبيراً من الأشكال الأخرى لا يزال من الصعب تحديده . ويجب تقييم بند «تضارب المصلحة» بكل عناية بواسطة الإدارة العليا بالإضافة إلى مشغولي الشؤون القانونية وشئون العاملين .

وتتطلب بعض المؤسسات التي تشارك في عمليات حكومية كبرى اختبارات أمن لموظفيها العاملين في مناطق خاضعة لإجراءات أمنية . وإذا كان نجاح إستكمال التحريات عن خلفياتهم يوفر تدابير كمال إضافية ، إلا أن الوقت الذي تستغرقه قد يمتد إلى عدة أسابيع حسب مستوى التصريح المطلوب لهم . والمعتاد ألا يسمح للموظفين المنتظرين صدور هذه التصاريح بدخول تلك المناطق المحظورة .

٤ — ٩ — ٤ — ٢ مستويات وامتيازات الدخول

تعتبر مستويات وامتيازات الدخول الممنوحة لموظف جديد دالة لوظيفته ومسئوليته والحساسية النسبية لمصادر إدارة المعلومات المرتبطة بعمله . وبناء عليه تخصص له أكواد تعريف الهوية ، وبطاقة الدخول وكلمات السرّ والمفاتيح والمواد الأخرى .

وإذا كان الموظفون الجدد لا يزالون يتلقون برنامجاً تعليمياً/تدريبياً في الموقع ، فيجب أن تقيّد إمتيازات ومستويات الدخول حركتهم في نطاق الأماكن المطلوبة لأنشطتهم . فإذا تطلب الأمر دخولهم مناطق حساسة خلال تلك الفترة ، يخصص لهم مرافق لمصاحبتهم إليها .

وينطبق نفس القول على فترة الإختبار الأمني (بانتظار تحريات وتصريح

الأمن) حيث يجب تقييد مستويات وامتيازات الدخول ، وحظر دخول المناطق الحساسة بدون مرافق . وكذا تسري نفس القيود على الأفراد المؤقتين (موظفو شركات الحاسب ، موردون ، عملاء ، طلاب) .

ويجب أن تكون شارات الهوية التي يحملها مختلف العاملون من نوع سهل التمييز وقابلًا للتعرف عليه مع ما يرتبط بهم من إمتيازات الدخول . ويجب إرتدائها في كل الأوقات في المناطق الحساسة ، ويتولى المشرفون أمر التصرف مع الذين لا يرتدونها .

وإن كان مسموحاً باستخدام شارات مؤقتة بدون صورة ، فيجب أن توضع عليها علامات واضحة مع ضرورة وجود مرافق في حالة الدخول إلى الأماكن الحساسة . وعلى كل فرد في الموقع يلحظ دخول شخص يرتدي هذه الشارة بدون مرافق أن يبلغ مسئول الإشراف فوراً .

إن أي تغيير في حالة الموظف (ترقية ، نقل) ، ينبغي تقييمه أيضاً فيما يتعلق بمستويات وامتيازات الدخول . وبعض التغييرات قد تستدعي إضافة إمتيازات ومستويات جديدة ، أو إستبدال الإمتيازات والمستويات الحالية بمجموعة جديدة كاملة ومختلفة تماماً .

وسيحدد شكل تدابير الكمال المادية والمنطقية التي تطبق على ضوابط/إمتيازات الدخول مدى السهولة التي تحدث بها تلك التغييرات . وإذا إقتضى الأمر كثرة التغيير مع زيادة مستويات الحساسية في إحدى المنشآت ، فإن إستخدام جهاز معالجة دقيق يتحكم في أجهزة لمراقبة دخول الأفراد سيكون له ما يبرره . فهذه الأجهزة يمكن تحديثها بسرعة كبيرة بحيث تعكس التغيير في وضع الموظف دون تأخير . وكذلك يجب تغيير كلمات السر المستخدمة لالتقاط المصادر المؤتمنة في أوقات متقاربة قدر الإمكان .

لا بد أن يتم أي تغيير في مستويات وامتيازات دخول الموظف في إطار الإجراءات المقررة وبعد الحصول على الموافقات اللازمة .

٤ — ٩ — ٤ — ٣ إنهاء أو إنقطاع العمل : يحدث لإنهاء أو إنقطاع العمل نتيجة لعدة أسباب منها :

- الإستنزاف العادي : الإستقالة ، التقاعد .
- الوفاة .
- المرض الطويل (إجازة مرضية) .
- إجازة خاصة (الإلتحاق بهيئة المحلفين ، إجازة وضع) .
- الخدمة العسكرية .
- إيقاف مؤقت عن العمل .
- التسريح .
- الإجازة الدورية .

وبعض أسباب الإنقطاع دائمة وبعضها مؤقتة تتراوح بين قصيرة نسبياً (إجازة دورية) إلى طويلة إلى حد ما (المرض الطويل) ، وبعضها يخضع لخطة موضوعة والبعض الآخر يحدث دون سابق إنذار .

وقد تمتد حوادث الإتهاك المتعمد المتكررة أو المعقدة على مدى أسابيع أو شهور . ولا شك أن إستمرار هذا العمل المحظور يتطلب وصول الفاعل مادياً و/أو منطقياً إلى مصادر إدارة المعلومات . لذا فإن الإصرار على التنفيذ الفعلي لخطة الإجازات الدورية يمثل احتمالاً هاماً لتعطيل هذا العمل . وفي الحالات شديدة الحساسية لا يسمح بدخول الموظف أثناء إجازته ما لم يحصل على تصريح بذلك على أن يصحبه مرافق خلال فترة تواجده في الموقع . كذلك يجب وقف العمل بكلمات السرّ ومعايير الإلتقاط المنطقية المخصصة للموظف لمنعه من التقاط المصادر من منفذ إتصال خارج الموقع .

ويعتبر تنفيذ خطة الإجازة إجبارياً وتعليق إمتيازات الإلتقاط مسألة بالغة الدقة إذا أتبعت ونفذت بصورة مناسبة ، فإنها توفر مستوى أعلى من الكمال . وهو أمر ينبغي أن يوضع في الميزان مقابل الآثار السيئة التي يحتمل أن يتركها الإجراء في معنويات الموظف الشريف المخلص ، لكن التقاعس عن إقراره وتنفيذه يؤدي إلى زيادة احتمالات إنتهاك «كامل المعلومات» .

ويجب أن تتوفر في الإجراء الخاص بمعالجة الإنقطاع المفاجيء عن العمل القدرة على سرعة تعديل تدابير الكمال المادية والمنطقية . ومن الأمور التي تستدعي

إهتماماً خاصاً بالإستقالة المفاجئة والإيقاف عن العمل والتسريح من الخدمة . وفي تلك الحالات تتخذ الخطوات التالية على الفور :

- ° تسترد المواد الحساسة والمعدات والمصادر الأخرى التي سبق تخصيصها للموظف وبعضها قد يكون خارج الموقع مما يستدعي معالجة خاصة (مرافق) .
- ° تسترد المفاتيح ، فإذا لم يردّها أو ثارت شبهة بوجود نسخ أخرى منها في حوزة الموظف يتم تغيير الأقفال كاملة .

- ° تسترد بطاقات الهوية الشخصية ، فإذا تعذر ردها (مفقودة ، مسروقة) يجب إخطار مسؤولي الحراسة تحسباً لأي محاولة دخول بعد ذهاب الموظف .

- ° تسترد بطاقة الدخول المكودة ، ويؤدي عدم ردها إلى إبلاغ مسؤولي الحراسة والمراقبة ، وفي الحالات الحساسة ، يجب إستخدام جهاز معالجة دقيق وأجهزة الكترونية لمراقبة دخول الأشخاص بحيث يمكنها الغاء تلك البطاقة بسرعة .

- ° يجب تغيير كلمات السرّ التي سبق تخصيصها للموظف قبل أن يترك العمل نهائياً .

- ° تعقد مقابلة وداعية مع الموظف إن أمكن يتم أثناءها إستكشاف الأسباب التي أدت لتركه العمل بالإضافة إلى مراجعة أي شروط خاصة تضمنها عقد العمل مثل (تضارب المصلحة ، عدم الإفشاء ، الكفالة المالية) .

- ° أثناء أي من الأنشطة المذكورة داخل المنشأة ، يتحرك الموظف بصحبة مرافق يتواجد معه في كل الأوقات بداخل الموقع بما في ذلك أثناء جمع أمتعته الشخصية ، ويستمر إلى أن يغادر الموقع .

- ° يحظر مسؤولي الحراسة أولاً بأول عن جميع الإستقالات المفاجئة ، وعليهم بدورهم إبلاغ مسؤولي الأمن في حالة أي محاولة غير عادية لدخول المنشأة مستقبلاً من قبل المستقبليين .

٤ - ٩ - ٥ القوانين/اللوائح/السياسات

يجب تقييم تدابير الكمال المطروحة للإستخدام لتحديد مدى إنسجامها مع

القوانين المحلية والقومية ، ولوائح الوكالات التنظيمية ، وسياسات وإجراءات المنشأة نفسها ، وإجراءات التدقيق الخارجي ، وشروط التأمين . ويبيّن حجم ونطاق المنشأة (محلية ، قومية ، عالمية) مصادر المعلومات المرتبطة والدرجة المناسبة من التوافق المطلوب . وتهدف هذه الخطوة إلى ضمان أن تدابير الكمال المختارة :

- ° لن تنتهك أياً من القوانين الحالية و/أو المتوقع صدورها .
- ° تتقيّد بالسياسات والإجراءات التي وضعتها الوكالات التنظيمية .
- ° تتسجم مع فلسفة وسياسات إدارة المنشأة .
- ° متفقة مع أعمال المحاسبة والتدقيق المقبولة عموماً .
- ° لا تتعارض مع متطلبات شروط التأمين على المنشأة .
- ° وتتضمن أمثلة كلّ من هذه المجالات ما يأتي :

٤ - ٩ - ٥ - ١ القوانين

- ° قانون السرية الشخصية .
- ° قانون الممارسات الأجنبية الفاسدة .
- ° القوانين الدولية بشأن تدفق المعلومات في مختلف البلدان .

٤ - ٩ - ٥ - ٢ الوكالات التنظيمية

- ° البنوك .
- ° التأمين .
- ° المؤسسات المالية .
- ° النقل .
- ° غرفة التجارة والصناعة .
- ° هيئة الاتصالات .
- ° لوائح السلامة ومكافحة الحريق في المباني .
- ° إدارة السلامة والصحة المهنية .

٤ - ٩ - ٥ - ٣ السياسات

- ° سياسة/إجراءات المنشأة .
- ° شروط بوليصة التأمين .

٥ سياسة/إجراءات التدقيق الخارجي .

لا توجد طرق مختصرة لإنجاز هذا العمل ، لذا سنواجه أثناءه بكثير من العقبات وصور التعارض ، ولن يمكن الوصول إلى حلول نهائية في معظم الأحوال .
إلا أن معرفة طبيعة التعارض وتقييم التنازلات التي يتطلبها سيؤدي إلى التعرف على المجالات التي ينبغي فيها أن نتخلى عن التدابير المختارة لحماية «كإل المعلومات» بحثاً عن إمكانيات أخرى . فإذا أمكن إنجاز هذا العمل قبل تطبيق التدابير المختارة ، فإنه لا شك سيقفل من احتمالات ضرورة التخلي عنها أو تخطيها لدى إكتشاف أي تعارض بعد تطبيقها .

٤ - ٩ - ٦ إدارة مصادر المعلومات

يجب تقييم السياسات والإجراءات الإدارية المتعلقة بمصادر إدارة المعلومات بصورة دورية لتحديد مدى إنسجامها مع تدابير الكمال . وإلى جانب النمو المعتاد للمنشأة ومصادرها ، ستحدث أيضاً تحولات في سياساتها وإجراءاتها . فإذا لم يتم هذا التقييم الدوري ، يبرز خطر الانحراف عن خطة الكمال ، مما يؤدي إلى زيادة احتمالات الانتهاك إلى مستوى غير مقبول .

وقد تقع أحداث عديدة لا ترتبط عادة بالكمال لكنها تمثل بالفعل احتمالاً هاماً للانتهاك إذا لم تكن تدابير الكمال عنصراً لا ينفصل عن السياسات والإجراءات الإدارية . ومن أمثلتها أنشطة شراء أو بيع الوحدات الخارجية التابعة للمنشأة .

٤ - ٩ - ٦ - ١ الشراء

كثيراً ما تقوم المؤسسات الكبرى بشراء شركة جديدة أو فتح فرع جديد لها . ومن الطبيعي أن يتضمن في الشراء بعض أشكال مصادر إدارة المعلومات . وتتضاءل نسبياً احتمالات أن تكون المصادر الجديدة متوافقة على الفور وبنسبة ١٠٠٪ مع المصادر الحالية في المنشأة . وفي هذا الصدد يوجد عدد من الخيارات المتعلقة بدمج مصادر إدارة المعلومات :

— إذا كانت المصادر المشتراه قادرة على تلبية إحتياجاتها الجارية ، سيكون التفاعل ضئيلاً في البداية ، بل ربما كان هو أقصى تفاعل ممكن . وسيوفر ذلك الوقت اللازم لتقييم تلك المصادر بصورة شاملة وبالتالي التعرف على مجالات عدم التوافق . وبعد تحديد درجة الاندماج توضع خطة الانتقال المنظم .

— إذا لم تكن المصادر الجديدة قادرة على تلبية إحتياجاتها الخاصة (كأن يكون بها جهاز معالجة فرعي يعتمد بشدة على مصادر جهاز معالجة رئيسي في الشركة المالكة سابقاً) ، فيجب العمل بسرعة لوضع خطة أولويات تفي بالإحتياجات الفورية والعاجلة ، وتغطي في نفس الوقت عملية الدمج بصورة منتظمة وسريعة .

— قد لا يتضمن الشراء أي مصادر مؤتمنة لإدارة المعلومات ، أو أن تكون المصادر الجديدة غير مناسبة بأي حال ولا تتوافق مع مصادر المنشأة المالكة . وتقتضي خطة العمل هنا الإستغناء تدريجياً عن المصادر الموجودة و/أو دمج مصادر جديدة تناسب إستراتيجية إدارة المعلومات في المنشأة . ويجب أن تشمل سياسات وإجراءات دمج المصادر المشتراه على تدابير الكمال المادية والمنطقية المناسبة للعمل على أن تبقى المخاطر ضمن الحدود المقبولة . ويجب أن تؤخذ الحساسية النسبية (لكلا الطرفين) في الإعتبار ، نظراً لأنه قد تترتب آثار هامة على الوقت المطلوب لإتمام دمج المصادر نهائياً . ویراعى أن تحافظ إجراءات الدمج على أن يظل إنقطاع الخدمة وعوامل التداخل في أدنى مستوياتها .

وأنسب خطوة أولى في عملية الدمج ، هي قيام فريق العمل بإجراء تدقيق أو مسح شامل يترتب عليه توفير رؤية متعمقة تبين مستوى الكمال الموجود بالفعل ، والتدابير المادية/ المنطقية المطلوب إضافتها .

ويمكن تقييد مستويات وامتيازات الإلتقاط الممنوحة مبدئياً للأشخاص العاملين في المصادر المشتراه ، ويشمل ذلك مراقبة الدخول وكلمات السرّ المستخدمة في أنشطة الإلتقاط عن بعد . ثم تمنح بعد ذلك التصاريح والإمتيازات الإضافية مع بدء خطة الاندماج حيث نكون قد اطمأنا إلى أن تدابير الكمال المادية والمنطقية المقبولة قد وضعت في مكانها المطلوب تماماً .

عكس العملية السابقة ، ويمثل مجموعة من التساؤلات بشأن مصادر إدارة المعلومات التي سيتم التخلي عنها وفصلها عن المنشأة . ويمتد نطاق الإحتمالات من وحدات صغيرة نسبياً (مثل منافذ الإتصال وأجهزة المعالجة الفرعية التي تستخدم مصادر رئيسية في المنشأة) إلى الوحدات الكبيرة القادرة على تلبية معظم إحتياجاتها الخاصة باستخدام مصادرها المحلية ، وحتى المنشآت المشيدة أساساً للتشغيل المستقل تماماً . وفي بعض الحالات وحسب الوقت الذي تحتاجه المنشأة المباعة للوصول إلى قدرة تشغيل مستقلة أو الإندماج في منشأة أخرى ، قد يتطلب عقد إتفاق تستمر بموجبه المنشأة البائعة في تقديم مستوى معين من الخدمة المطلوبة . ويجب أن تغطي الجوانب الخاصة بكمال المعلومات في عملية البيع باهتمام شديد من مسؤولي إدارة المعلومات (من كلا الطرفين) ومن فريق عمل الكمال ويجب أن تكون المنشأة البائعة قادرة على تقييد مستويات وامتيازات الإلتقاط بصورة تدريجية أو سريعة ، وبشكل يسهل الإنتقال المنظم مع المحافظة في نفس الوقت على مستويات الكمال المحددة .

وفي بدء مرحلة الإنتقال النهائي يتم تدقيق الموقع بواسطة مسؤولي الكمال في المنشأة البائعة ليكون بمثابة جرد للمصادر وقائمة مراجعة للمجالات الحساسة التي تتطلب مزيداً من الإهتمام ، على أن يتم تدقيق مماثل عقب إنجاز مرحلة الإنتقال بهدف الإطمئنان إلى إستكمال بنود وإجراءات خطة العمل الموضوعية .

وهناك عدد من الأحداث الأخرى التي يمكن أن تقع فتتطلب مجموعة من الأنشطة الشبيهة بتلك التي إرتبطت بعمليات الشراء والبيع ، ومنها :-

— إغلاق أو فتح موقع جديد بالمنشأة (فرع جديد أو مكتب إقليمي أو وحدة إنتاج) .

— إمتداد خدمة مصادر إدارة المعلومات إلى موقع موجود بالمنشأة (إضافة مصادر /إجراءات مؤتمتة إلى الإجراءات اليدوية الموجودة) .

— تحسين نوعية المصادر في موقع بالمنشأة (إدخال نظام جهاز المعالجة الفرعي) .

- فتح مركز جديد أقليمي لمصادر إدارة المعلومات لتحسين نوعية الخدمة التي تقدم للمستفيدين في المنطقة .
- التحول من بنية مصادر تعمل مركزياً إلى بعض أشكال المهام الموزعة .
- إضافة خدمات جديدة إلى المصادر الحالية (إقتسام الوقت ، مهام المكتب الإلكتروني ، التطبيقات المتفاعلة ، البريد الإلكتروني ، الترسيم الآلي) .
- تطوير التطبيقات الحزمية إلى الطريقة المباشرة .
- تقاطع مصادر المنشأة مع الشبكات الأخرى (البنوك ، المؤسسات المالية ، الموردون ، العملاء) .
- تغيير المكونات الرئيسية (إدماج مصادر جديدة من الشركات المنتجة القديمة أو الجديدة و/أو الإستغناء عن المصادر الحالية) .
- مدّ شبكة المنشأة إلى مواقع بعيدة في بلدان أخرى .
- إستحداث قوانين أو سياسات تنظيمية جديدة و/أو تعديل أخرى سارية .

٤ - ١٠ الفصل العاشر

إجراءات الإستعداد للكارثة واستعادة النشاط

اعتدنا أن نعدّ الخطط المصمّمة لتغطية الخسارة أو الأضرار الرئيسية في المصادر (تدمير ، عطل تام) تحت عناوين «خطة الكوارث» أو «خطة إستعادة النشاط بعد الكارثة» أو «خطة طوارئ» أو «خطة إسناد الحاسب الإلكتروني واستعادة النشاط». لكن المشكلة المتكررة هي في صعوبة الفصل بين الإجراءات التي تتبع إستعداداً لمواجهة العطل الرئيسي وبين تلك التي تستخدم عند حدوثه فعلاً .

وفي هذا الفصل نناقش مجموعتين متميزتين — وإن كانتا مترابطتين — من الإجراءات يوفر الفصل بينهما عدداً من المميزات . سيكون فريق عمل الكمال مسؤولاً عن وضع كلا مجموعتي الإجراءات نظراً لأن إسنادهما إلى مجموعة عمل مستقلة قد يؤدي إلى خطط متضاربة .

ويجب أن تتوفر العديد من إجراءات الإستعداد للكارثة أثناء إختيار تدابير الكمال بصورة شاملة . لأن ذلك ، بالإضافة إلى إدماج تدابير الكمال اللازمة في خطة الإستعداد ، يقلل من مخاطر التداخل والتضارب بين الإجراءات ، كما يخفف من أعباء التعليم والتدريب النوعي المطلوب للأفراد فيما يتعلق بإجراءات الإستعداد للكارثة .

وسيوّدي الفصل بين إجراءات الإستعداد للكارثة وإجراءات إستعادة النشاط إلى تقليص المادة المطبوعة في أدلة الإستخدام . فإن أفراد الموقع الذين

يطلب إليهم العثور على إجراءات صحيحة في صفحات معينة من مجلدات سميكة في وسط الإرتباك الشديد الذي يعقب الكارثة ، لا شك سيتجاهلون الخطوة بأكملها ويتخذون أيما خطوة عملية يرونها مناسبة لمقتضى الحال . فإذا إتخذ كل أفراد الموقع مثل هذا النهج ، فإن أفضل الإجراءات على الإطلاق ستكون عديمة الفائدة . ويجب أن يركز التعليم الإضافي والتدريب النوعي على إجراءات إستعادة النشاط . فإذا أقرنت هذه الخطوة بوضع دليل مختصر سهل الإستعمال ، فإنها تزيد كثيراً من فاعلية الإجراءات .

وبين الشكل ١٠ - ١ العلاقة بين المصادر والمواقع المرتبطة ، والتي يجب أن تشملها خطة الإستعداد للكارثة واستعادة النشاط . وتستخدم هذه المصفوفة بواسطة فريق العمل لتقييم الحساسية ومستويات الكمال التي يتطلبها كل موقع بصورة تؤدي إلى تسهيل صياغة الخطة .

المكونات	المعلومات.	الأفراد	الخدمات
<ul style="list-style-type: none"> ° المواقع المركزية ° المواقع التابعة ° مواقع الإسناد ° المخازن الخارجية ° مواقع نقاط الالتقاء ° مواقع المنافذ 			

الشكل ١٠ - ١ نطاق خطة الإستعداد لمواجهة الكارثة

وإذا كانت المنشأة في مراحل التخطيط الأولية لإنشاء مصادر جديدة (تحديد الموقع ، التشييد) فيجب تقييم اعتبارات الإستعداد لمواجهة الكارثة واستعادة النشاط في وقت مبكر بقدر الإمكان . فإن ذلك سيزود مسئولى تخطيط الموقع بمعرفة عميقة قد تؤثر على إختيار الموقع وتصميم المباني .

والهدف هنا هو تخفيض الكلفة العالية المرتبطة بإضافة تدابير الكمال إلى المباني بعد إستكمال تشييدها .

وتتخذ خطوات مشابهة عند إنتقال المنشأة إلى موقع جديد أو توسيع المباني الحالية ، وسوف نستكشف في القسم التالي تلك العناصر الرئيسية لإعداد الخطة .

٤ - ١٠ - ١ تقييم الإستعداد لمواجهة الكارثة :

يبين الشكل ١٠ - ٢ مصفوفة السبب/النتيجة لإيجاد العلاقة بين الأسباب الرئيسية للكوارث وآثارها الأولية والثانوية ، ثم يربط الشكل ١٠ - ٣ بين النتائج وبين مصادر إدارة المعلومات . وفي معظم الحالات ، يظهر تأثير النتائج على جميع المصادر في موقع معين . ويجب أن يجري تقييم المصفوفتين ١٠ - ٢ و ١٠ - ٣ على أساس جميع مواقع المصادر المبينة في الشكل ١٠ - ١ . ومن الأهداف الرئيسية لإجراء التقييم تحديد الآتي :

- ١- المستوى النسبي لظهور المخاطر في كل موقع للمصادر فيما يتعلق باحتمال إنقطاع الخدمة ، والوقت المطلوب لاستعادة النشاط .
- ٢- أثر الحوادث المختلفة على «كمال المعلومات» في المنشأة .
- ٣- الإجراءات (تدابير الكمال) التي يمكن إستخدامها لتقليل إحتمال وقوع الحوادث و/أو آثار إنقطاع الخدمة .
- ٤- صور الأعطال التي يمكن إستيعابها بواسطة الفائض الإحتياطي المتوفر في الموقع ، وكذا تلك التي تستدعي الإنتقال إلى مصادر إسناد خارجية .
- ٥- بنية ومحتوى إجراءات وأدلة إستعادة النشاط «أنظر القسم الخاص بإجراءات إستعادة النشاط عقب الكارثة» في جزء لاحق من هذا الفصل .

وبعد إستكمال تقييم مصفوفة الأشكال ١٠ - ١ إلى ١٠ - ٣ يمكن البدء في وضع الخطط والإجراءات المناسبة بصورة تهدف إلى إنتاج :

- ١- خطط هيكلية للإستعداد لمواجهة الكارثة واستعادة نشاط المنشأة ككل .

الآثار السبب	تلف بالحرارة	تلف بالماء	تلف بالهواء	تلف بالمانع	تلف بالكيميائيات	تلف بيولوجي	تلف إشعاعي	عطل / انقطاع الخدمة	فقدان قدرة الدخول إلى المصادر
الحريق	م	ث	ث	ث	ث			ث	ث
الطقس									
(تلويج / فيضان)		م	ث	ث	ث	ث		ث	ث
الرياح		ث	ث	م				ث	
الزلازل	ث	ث	ث	م	ث		ث	ث	
الانفجار	ث						ث	ث	
مواد سامة					م	ث	ث	ث	ث
الإشعاع							م	ث	ث
مرض وبائي								ث	ث
تصادم مركبات								ث	ث
(ذري / جوي)	ث	ث	ث	م	ث	ث		ث	ث
إضرابات عمالية								ث	ث
خلل المصادر								م	

الشكل ١٠ - ٢ مصفوفة اثر وأسباب الكارثة (م: تأثير مباشر ، ث: أثر ثانوي).

المكونات	المعلومات	الأفراد	الخدمات
تلف بالحرارة	×	×	×
تلف بالماء	×	×	×
تلف بالمباني	×	×	×
تلف بالكيمياويات	×	×	×
تلوث بيولوجي		×	×
تلوث إشعاعي		×	×
عطل/انقطاع الخدمة	×	×	×
فقدان قدرة الدخول إلى المصادر	×	×	×

الشكل ١٠ - ٣ أثر الكارثة على مصادر إدارة المعلومات

٢- خطط فرعية منتقاه لاستيعاب متطلبات كل موقع/مركز لمصادر إدارة المعلومات .

وفيما يلي نستعرض في إيجاز العلاقة بين مجموعات المصادر الأربعة وبين إجراءات التقييم .

٤ - ١٠ - ١ المكونات (داخل الموقع)

أ - وثائق نظام الحاسب الإلكتروني : يجب الاحتفاظ بوثائق دقيقة وحديثة لنظام المكونات المادية لكل المهام الثلاثة الأساسية لمعالجة المعلومات/الشبكة/قاعدة البيانات IP/NP/DP في كل المواقع (الداخلية والخارجية) .

ب - قياس الأداء : تجري قياسات دقيقة للنسبة المئوية من طاقة

المصادر الإجمالية التي تحتاجها معالجة الحمل الأقصى ، وفي الأحوال العادية ،
والتطبيقات/النظم الحرجة عندما تنخفض طاقة التشغيل .

ج — مستوى الفائض الاحتياطي : يجب تحديد مستويات الفائض
الاحتياطي (تكرار المصادر) لكل المهام الثلاثة للمعالجة حتى يمكن إستيعاب
النظم/التطبيقات الحرجة والمحافظة على مستويات الخدمة المقبولة .

د — تدابير الكمال المادية/المنطقية : يجب تحديد الآثار المحتملة للكارثة
على تدابير الكمال واتخاذ ما يلزم للمحافظة على مستويات مقبولة بعد وقوع
الحادث .

٤ - ١ - ٢ المكونات (خارج الموقع)

أ — وثائق نظام الحاسب الإلكتروني : يجب الإحتفاظ بوثائق نظام
المكونات المادية لمصادر الإسناد لكل المهام الثلاثة بحيث تكون الوثائق دقيقة
وحدیثة (على فرض إحتواء موقع الإسناد على مكونات ، وأنه ليس مجرد مبنى
خالي) . وسيعطي هذا مؤشراً للتوافق النسبي الموجود بين المكونات داخل وخارج
موقع المنشأة .

وإذا كانت الطريقة المستخدمة هي أن يكون موقع الإسناد مبنى خالي ،
فيجب مداومة إستطلاع الشركات المنتجة لمختلف المكونات بصورة دورية بشأن
مقدرتها على توريد المكونات المطلوبة في فترة زمنية معقولة . وعلى سبيل المثال فإن
شركات الشحن قد تتطلب وقتاً طويلاً لنقل خطوط ومعدات الإتصالات . فإذا
كانت تلك هي الحال ، مقرونة بارتفاع مستويات الحساسية ، فيجب دراسة
تركيب مجموعة فرعية محدودة من خطوط الإتصال المطلوبة .

ب — موقع الإسناد : يتم إختيار الموقع بحيث تقل التعقيدات والوقت
الذي يتطلبه الإنتقال اليه . ويجب تقييم خدمات النقل المطلوبة لحركة المكونات
والأفراد والمعلومات وأي مواد أخرى ، وإستقصاء عدد الرحلات المتوقعة لكل
نواحي الإنتقال المادي ، وتحديد مجموعة الأحداث التي تتمثل فيها «أسوأ
الحالات» .

ج - الفترة الإنتقالية : بعد الإنتقال مادياً إلى موقع الإسناد ، ينبغي تحديد الوقت الذي يستغرقه الوصول إلى حالة التشغيل وإعادة الخدمة إلى المستفيدين . وسيؤثر ذلك على عدد مرات إصدار نسخ خاصة بالمعلومات الحساسة .

د - خطة الطوارئ : يجب دراسة احتمال عدم توفر مصدر الإسناد وقت الحاجة إليه . وإذا كان الاحتمال كبيراً والحساسية عالية ، فقد يتطلب الأمر مجموعتين أو أكثر من مصادر الإسناد . ويجب ألا نغفل احتمال أن تؤدي كارثة طبيعية (فيضان ، إعصار ، زلزال) إلى تدمير مصادر الإسناد الواقعة في نفس المدينة أو المنطقة .

هـ - توثيق إتفاق الإسناد : غالباً ما تكون العديد من إتفاقات الإسناد مجرد ترتيبات ضعيفة غير مُحكمة وغير رسمية ، وفي بعض الأحوال لا تزيد عن الإتفاق الشفهي . وحيثما إقتضت درجة الحساسية ، يجب عقد إتفاق مكتوب وملزم قانونياً ، يتم تحديثه بصورة دورية ويحدد بوضوح مسؤوليات وأولويات كل طرف . وهذه يمكن أن تزداد تعقيداً في حالة وقوع كارثة كبرى تؤدي في وقت واحد إلى إيقاف نشاط عدة منشآت تشترك معاً في مصادر عاملة ومستقلة أو في مبنى إسناد خالي . ويجب أن تتضمن إتفاقات الإسناد نصاً بشأن الإختبار الدوري لخطة إستعادة النشاط . «أنظر (إختبار الإسناد) تحت فقرة (الأفراد) في القسم التالي من هذا الفصل» .

و - تدابير الكمال المادية/المنطقية : تجري مقارنة بين تدابير الكمال الحالية في مصادر الإسناد وبين مثيلاتها في المقر الرئيسي . وبالنسبة للإختلافات التي تشكل مخاطر غير مقبولة ، فقد تختار المنشأة تركيب التدابير في موقع الإسناد دون إنتظار (على فرض موافقة الإدارة القائمة في موقع الإسناد) بحيث تكون جاهزة لاستحضرها أثناء الإنتقال إلى الموقع . ويجب إستكمال إختبار تلك التدابير وتحقيق مستويات الكمال المقبولة قبل الوصول إلى حالة التشغيل الكامل . وإذا تعذر أن تكون تدابير الكمال في موقع الإسناد نسخة مطابقة أو أقرب ما تكون إلى تدابير المنشأة ، فيجب توفير التدابير البديلة الكفيلة بتحقيق مستويات الكمال المقبولة ، على أن تحدّد بوضوح تام قبل وقت كاف بحيث تكون جاهزة لاستحضرها عند الحاجة إليها .

ز — المعلومات : تستقصى كل فئات المعلومات المشار إليها بالفصل الخامس ودورها المحتمل في إجراءات تكرار المصادر الإحتياطية في الموقع والإسناد خارجه . ويتضمن ذلك فئات المعلومات قبل الإدخال/المعلومات المدخلة/المعلومات الناتجة في شكل مخرجات ، وإجراءات (يدوية ومؤتمتة) ، وبيانات ، بالإضافة إلى معلومات حالة المنشأة وحالة المصادر .

وتشمل المعايير الخاصة بهذا الإستقصاء ما يلي :

١ — الوسائط : تفحص مختلف الوسائط المستخدمة لاختزان المعلومات (نسخ ورقية/شرائط ممغنطة/قرص/أفلام مصغرة) . وسيعطي ذلك مؤشراً للوقت المطلوب لوضع المعلومات في حالة التشغيل عند اللزوم . وقد تكون هناك نسخ عديدة من المعلومات في شكل واحد (نسخ ورقية) أو متعددة الأشكال (قرص أو شريط ممغنط مع نسخ ورقية) .

٢ — الفاصل الزمني للتحديث : يحدّد عدد مرات تحديث المعلومات حجم عمليات إعادة دورة التشغيل التي تتطلبها العودة إلى نفس الوضع القائم حالياً (وقت حدوث العطل التام أو الكارثة) .

٣ — الجيل : يعطي عدد أجيال المعلومات الموجودة رؤية إضافية عميقة في نشاط إعادة دورة التشغيل ، ويجب أن تكون متطلبات الوقت المرتبطة بالنشاط حديثة مع احتمال أن يكون الجيل السابق منه قد دمر لعدم الحاجة إليه .

٤ — الموضع : يستقصى الموضع المادي للمعلومات ، وهل هي داخل الموقع أم خارجه ، في موضع إختزان مباشر أم في منطقة تخزين ؟

٥ — أولويات الإستعادة : يجب ترتيب الأحداث فيما يتعلق باستعادة المعلومات التي أصابها التدمير ، حيث يخصّص المستوى الأعلى للأولوية لحالة المنشأة (أي الملفات و/أو التطبيقات يستعاد نشاطها أولاً ، وأيّها ثانياً؟) . ويختصّ المستوى الثاني بالأحداث التي تتطلبها كلّ من أولويات المستوى الأول .

٦ — تدابير الكمال المادية/المنطقية : تحدّد تدابير الكمال التي تناسب

عمليات التقاط أو الوصول إلى مختلف فئات المعلومات ، ويجري تقييم شامل للآثار المحتملة على تلك التدابير من حيث الإجراءات التي يتطلبها توفير الفائض الاحتياطي داخل المنشأة والإسناد خارجها . وفي تلك الحالة يجب التركيز على عدد من فئات المعلومات ومنحها إهتماماً خاصاً حسب مستويات حساسيتها ، ومنها :

— حالة المنشأة (الشؤون المالية — الشؤون القانونية — شؤون الأفراد) .

— نظم المكونات .

— توثيق البرامج :

° نظم التشغيل .

° التطبيقات .

— أدلة وقت التشغيل .

— برامج وقت التشغيل :

° نظم التشغيل .

° التطبيقات .

— توثيق خطط الاستعداد لمواجهة الكارثة واستعادة النشاط .

— أدلة التعليم والتدريب .

— متطلبات الأفراد العاملين في المصادر .

يجب أن نولي إهتماماً كبيراً لدقة وحدثة وتوفر هذه المعلومات والأشكال الأخرى التي ترتبط بها .

٤ - ١٠ - ١ - ٣ الأفراد

يجب أن نعمل على أن تستوعب الهيئة العاملة في مركز المصادر وأسلوب

توزيع الاختصاصات معظم الأعطال التي يمكن معالجتها بتدابير الفائض الاحتياطي في المنشأة . وفي هذا الصدد ، يؤخذ في الاعتبار التدريب التبادلي بين العاملين في مختلف أقسام المنشأة ، وتحديد مصدر تزويد العمالة المؤقتة تحسباً لخلو

المراكز الحساسة و/أو طول الوقت الذي تتطلبه أنشطة الإستعادة وأي ظروف أخرى غير عادية . ويجب أن تحتاط متطلبات وإجراءات العاملين أيضاً للأثر المترتب على الإستقالات المفاجئة ، والإقالة ، والمرض (بما في ذلك الأمراض الوبائية) ، والوفاة ، والإلتحاق بهيئة المحلفين ، والخدمة العسكرية ، والإجازات السنوية ، وغيرها من أشكال إنقطاع الموظفين عن أعمالهم . ويشمل تحديد إجراءات العاملين بالنسبة للأعطال الرئيسية التي تستدعي الانتقال إلى مصادر إسناد خارجية للإعتبارات التالية :

أ - التآلف مع خطة الإستعادة :

تعقد دورات التعليم/التدريب على أساس منتظم أو عند حدوث تغيير هام في الخطة . ويكون حضورها إجبارياً لجميع مسؤولي الإدارة والإشراف ، ومطلوباً بشدة للآخرين . وتحدد وتوثق مسؤولية كل فرد بوضوح ضمن خطة الإستعادة . وتشمل الدورات تعليم وتدريب الأفراد على مدار جميع نوبات التشغيل في مركز المصادر . والصورة المثالية أن تكون العناصر الهامة في خطة الإستعادة مشابهة بغض النظر عن نوبة العمل التي يمكن أن تحدث الكارثة أثناءها . فإن تعذر ذلك ، فيجب تحديد الاختلافات الإجرائية بوضوح وتوثيقها في الخطة وعرضها على المتدربين في الدورات .

ب - التدريب على مهارات إستعادة النشاط

يجب تدريب بعض العاملين على مختلف المهارات التي قد تتطلبها ظروف الكوارث الكبرى ، ومنها :

- الإسعافات الأولية .
- أجهزة وإجراءات إكتشاف/إطفاء الحرائق .
- إجراءات وقف التشغيل في حالات الطوارئ .
- المكونات .
- معدات تكييف الهواء .
- تمديدات الطاقة الكهربائية .

- ° المياه والغاز .
- ° أجهزة التنفس الإصطناعي (حيثما توفرت إحتالات وجود أبخرة سامة أو معدات إطفاء الحريق بثاني أكسيد الكربون) .
- ° إجراءات إخلاء الموقع .
- ° إجراءات الإتصالات في حالات الطوارئ .

وتقدّم العديد من تلك الدورات حالياً بواسطة الإدارات الخاصة بالسلامة الشخصية أو حماية المنشآت ، ويجب تقييم مثل تلك الدورات لتحديد إمكانيات تطبيقها على مصادر إدارة المعلومات ، وإدخال التعديلات اللازمة عليها حيثما كان مناسباً حتي تنسجم مع الحساسيات الخاصة (المادية والمنطقية) في المصادر . ونلاحظ مثلاً أن الإجراءات القياسية لحالات الطوارئ التي تطبق على المعدات الصناعية الثقيلة دون أن ينتج عنها ضرر يذكر ، ربما أدت إلى تلف لا يمكن إصلاحه إذا ما طبقت بحذافيرها على مكونات نظم الحاسب الإلكتروني .

ويوفر إدخال التعديلات المناسبة على تلك الدورات عدداً من الفوائد : فهو يحدّ من شدة تلف المكونات مما يخفض وقت الأعطال/الإستعادة ، ويزيد من أهمية مشغولي السلامة الشخصية/ حماية المنشأة ، نتيجة لعمق معرفتهم بإجراءات مواجهة الكارثة فيما يتعلق بمصادر إدارة المعلومات وتدابير الكمال المرتبطة بها ، وأخيراً فإنه يقلل من إحتالات تضارب الإجراءات .

ج — التدريب التبادلي للوظائف الرئيسية :

قد يتسبب وقوع كارثة كبرى في فقدان عدد من الموظفين الرئيسيين ، ولذا يجب عقد مستويات مناسبة من دورات التدريب التبادلي في تلك المجالات بهدف تقليص إحتال أن يكون كل العاملين المدربين على المهارات الأساسية في نوبة عمل واحدة عند وقوع الكارثة .

د — تدابير الكمال المادية/المنطقية

يجب أن يكون كل العاملين على دراية شاملة وتآلف تام مع التدابير المركبة ومع المسؤوليات الموكولة اليهم . ويشمل المامهم بها الأنشطة العادية والتدابير

الخاصة التي تستحضر أثناء حدوث الأعطال و/أو الكارثة .

هـ — إختبار خطة الإستعادة :

يجب أن يجري إختبار خطة الإستعادة دورياً وبصورة واقعية . وتتطلب درجة الواقعية التي تطبق في هذه الحالة أن يؤخذ في الإعتبار عدد من العوامل ، منها :

- حجم المنشأة .
- مستوى الحساسية (إحتمال العطل في المنشأة) .
- الأثر المحتمل على مستوى الخدمة التي تقدم للمستفيدين .
- الوقت المتوقع لإستعادة النشاط .
- عدد المواقع المشاركة .
- نطاق الإختبار (كل أو جزء من المصادر) .
- الإختبار الدوري/المفاجيء .

وتشمل أهداف الإختبار :

- التأكد من أن خطة الإستعادة تعمل بصورة سليمة .
- تحديد المجالات التي تتطلب التعديل .
- تألف العاملين مع الإجراء .
- الإطمئنان إلى المحافظة على مستويات الكمال .

والسؤال الهام هو : ما هي درجة الواقعية (إذا تعذر أن تكون تامة) المطلوبة لتوفير الإطمئنان إلى أن خطة إستعادة النشاط ستعمل بكفاءة عند وقوع كارثة كبرى ؟

وقد تكون إختبارات الخطة (إذا أجريت على نطاق واسع وبصورة متكررة) عالية التكلفة . لكنه يجب مضاهاة تكلفة الإختبار بما قد تتكلفه المنشأة إذا ما حدثت كارثة كبرى واكتشف أثناءها أن الخطة لا تعمل بأي صورة . وتوفر المجموعة التالية من إجراءات الإختبار عدداً من مستويات الواقعية ، وفيها يمكن أن تختلف الإختبارات من حيث عدد المرات ، وصور التزاوج أو الترتيب التي يطبق

بها نوع الإختبار .

- نظم فرعية لمكونات إحتياطية في الموقع : شرائط ، أقراص ، أجهزة معالجة وتحكم للمهام الثلاثة الأساسية .
- نظم إحتياطية في الموقع : نظام كامل متاح بصورة غير مباشرة .
- إنقطاع الخدمات المعاونة : الطاقة الكهربائية ، أجهزة التحكم البيئي/تكييف الهواء ، خدمات النقل .
- معلومات إسناد في الموقع : نظم التشغيل ، برامج التطبيقات ، ملفات قاعدة البيانات .
- معلومات إسناد خارج الموقع : نظم التشغيل ، برامج التطبيقات ، ملفات قاعدة البيانات .

وستحدّد صور التزاورج بين الإختبارات المذكورة مقدرة الخطة على إستيعاب مختلف الأعطال من خلال تدابير الفائض الإحتياطي في الموقع . وعند نقطة ما سيتطلب الأمر إختبار خطة الإسناد خارج الموقع . وتبيّن إمكانية إجراء مثل هذا الإختبار من نوع وشروط إتفاق الإسناد الذي أبرمته المنشأة (قد يضم وحدات عاملة في منشأة أخرى أو شركة منتجة أو خدمات) . وفي الحد الأدنى ، ستضاف نظم التشغيل وبرامج التطبيقات الحرجة وملفات قاعدة البيانات المختزنة خارج الموقع إلى مصادر الإسناد . وكثيراً ما أدت محاولات الإختبار على هذا المستوى إلى تأخير يطول كثيراً عما كان متوقعاً . وتشمل العوامل التي تسهم في التأخير : صعوبة تحقيق شكل مطابق من نظم الحاسب الإلكتروني ، والتعديلات الصغيرة غير المتوافقة في المكونات المادية (نظام الحاسب) في موقع واحد أو في كلا الموقعين معاً ، ومشاكل الإمداد والنقل من حيث المسافة وكمية المواد وأعداد العاملين المطلوب نقلهم ، وعدم خبرة الأفراد أو سوء تدريبهم (في موقع واحد أو كلا الموقعين) .

ومن مميزات هذا المستوى من الإختبار خارج الموقع عدم الحاجة إلى أيقاف التشغيل في المنشأة ، ولأداء ذلك يفترض أن يكون هناك ما يكفي من العاملين لإنجاز هذا الإجراء .

ويتضمن المستوى الثاني من الإختبار الخارجي تحويل التطبيقات الحرجة

ومحاولة إستعادتها إلى درجة مجارة مصادر الموقع وتشغيلهما بالتوازي لفترة زمنية معينة . وقد يكون هذا المستوى باهظ التكلفة أو يستغرق وقتاً أطول ، لكنه يعني في النهاية تدبيراً أكثر دقة لمدى فاعلية خطة إستعادة النشاط . وإذا تطلبت التطبيقات الحرجة التقاطاً عن بعد عن طريق مهمة معالجة الشبكة ، فإننا سنعتبر ذلك مستوى ثالثاً للإختبار . ولن يحتاج إلا لمجموعة فرعية محدودة من خطوط الإتصال مع ربطها بالمعدات المناسبة . وعند إستكمال توصيلها بالنظام وتحقيق المجارة التامة ، يمكن عندئذ قياس قدرته على تقديم مستويات مقبولة من احدمة للمستفيدين .

٤ - ١٠ - ١ - ٤ الخدمات

يجري تقييم لكل فئة من فئات الخدمات المعاونة الموضحة في الشكل ١٠ - ٢ لتحديد أثر الإنقطاع و/أو-الفقدان عليها . ومن ثم يتم الربط بين هذا الأثر وبين ما يترتب عليه من نتائج تنعكس على مستوى الخدمة المقدمة للمستفيدين وعلى المستوى الكلي للكمال . ويمكن أن ينتج عن إنقطاع بعض الخدمات بصورة مؤقتة (التيار الكهربائي) آثار خطيرة إذا لم يتوفر الإحتياطي المناسب ضمن المصادر . من تلك الآثار أن تستغرق إستعادة النشاط وقتاً أطول وأكثر من المتوقع (لإستحضار النظم ، وإختبار كمال التشغيل ، وإعادة تحميل نظم التشغيل/التطبيقات ، وبدء إجراءات إستعادة النشاط ، وإعادة إنشاء الإتصال بالمستفيدين المقطوعين عن النظام ، ومعالجة الموضوعات المتأخرة) ويمكن بسرعة أن يفوق تكرار هذا الإنقطاع وتكلفة إستعادة النشاط كل تكلفة تدابير الحماية المتوفرة فعلاً .

وتوجد ثلاث مستويات لحماية نظم الإمداد بالطاقة الكهربائية :

- ١- نظم توزيع الكهرباء التي تحمي ضد التيارات العابرة ، وزيادة أو إنخفاض الجهد الكهربائي ، أو إزاحة التردد أو الأطوار التي تحدث في إمداد المرفق بالطاقة الكهربائية .
- ٢- نظم إسناد باستخدام البطارية يتحمل أعمال مركز المصادر لمدة محددة مسبقاً عقب حدوث العطل .
- ٣- مولدات إحتياطية (تشغل بالغاز أو الزيت) وتتحمل أعمال المركز

لمدد طويلة حتى الحدود التي تتطلب عندها تزويدها بالوقود .
ولكن لإختيار واحد أو أكثر من تلك الطرق يحتاج إلى تحليل حساسية المنشأة وعدد مرات الإنقطاع والمدة التي تستغرقها . وتختلف المعايير من حيث الموقع الجغرافي ، وحدثت إضطرابات جوية ، والقرب من منشآت الصناعات الثقيلة ، وتكرار تخفيف جهد التيار أو التعتيم الكامل ، ومصدر الإمداد (مزود من مرفق واحد أو أكثر) وعوامل أخرى .

ويعتبر فقدان معدات التحكم في البيئة وتكييف الهواء أمراً خطيراً ، وإن كان لا يؤدي إلى إنقطاع فوري مثل أعطال الطاقة الكهربائية . وبعض المعدات شديدة الحساسية بدرجة تجعل أي تغيير مفاجيء في درجة الحرارة لا يتعدى بضعة درجات يؤثر بصورة خطيرة على معدل الخطأ حتى لو لم يحدث بها تلفاً دائماً .

أما أجهزة التحكم في البيئة التي صمّمت لراحة العاملين فإن إستجابتها في العادة لا تكفي لتوفير الثبات الذي تتطلبه المكونات الحساسة وتعتبر درجة الحرارة بين ٧١ — ٧٣ ° ف ونسبة الرطوبة بين ٤٧,٥ ° م إلى ٥٢,٥ ° م مثالية للبيئة في غرف الحاسب الآلي . ويفضل دائماً توحيد درجة التحكم في كل النطاق الذي تشغله هذه البيئة ، فقد إكتشفت بعض المنشآت أن نظاماً يعمل بصورة ممتازة في منطقة ما ، قد يعاني من إزدياد معدلات الخطأ عند نقله إلى منطقة أخرى في نفس الغرفة .

ويمكن السماح بفقدان أشكال أخرى من الخدمات المعاونة لفترات طويلة قبل أن تصل الأمور إلى مستويات حرجة (خدمات النفل ، والتخلص من النفاية) . ويجب أن يحدّد الوقت الذي يستغرقه الوصول إلى تلك المستويات بوضوح تام فيما يتعلق بالنظم والتطبيقات الهامة ، وكذا يبيّن المستوى المناسب للفائض الإحتياطي منها أو المصدر البديل . وبعد تحديد الآثار المترتبة على إنقطاع مختلف الخدمات ، ترتّب في أولوياتها ، وتحدد لها التدابير الوقائية اللازمة لاستيعاب أهم النظم والتطبيقات ، وربما المنشأة بأكملها .

وستكلف نظم إكتشاف وإطفاء الحرائق مبالغ طائلة أيضاً ، ولا يزال الجدل الواسع دائراً حول مميزات وعيوب التقنية المتوفرة حالياً . وهناك العديد من النظم التي تستخدم إما بمفردها أو بمشاركة نظم أخرى ، مثل :

- ° رشاشات المياه لتبريد المواد القابلة للإحترق إلى ما دون حرارة الإشتعال .
- ° غاز الهالون الذي يخدم عملية الإحترق عند نشره بتركيز معين في المنطقة المحمية .
- ° غاز ثاني أكسيد الكربون الذي يقلل نسبة الأكسجين اللازم لعملية الإحترق .
- ° الكيماويات الجافة التي تخدم نار الإحترق باستبعاد الأكسجين من عملية الإحترق .
- ° الرغبة الكيماوية التي تخدم نيران الحريق .
- ° خراطيم المياه .

وبعضها يستخدم يدوياً بواسطة العاملين في الموقع وبعضها الآخر مبني في أماكن معينة من المنشأة بحيث يتم إطلاقه آلياً فور الإحساس بحرارة أو دخان الإحترق بواسطة واحد أو أكثر من أجهزة إكتشاف الحريق . وتتضمن عوامل إختيار النظم المناسبة : نوع/أنواع الحرائق المحتملة (كهرباء ، سائل قابل للإشتعال ، انفجار ، أخشاب ، أقمشة ، ورق) ، والمنطقة المطلوب وقايتها (غرفة الحاسب الآلي ، مكتبة الشرائط/الأقراص ، مخزن النماذج) ، وآثار التدابير الوقائية على المصادر . ومن المعتاد أن يتم بسهولة إستبدال النماذج المشربة بالماء من المخزون خارج الموقع ، أما المكونات التي لم يتلفها الحريق فقد لا تعود صالحة للعمل نهائياً نتيجة لقوة دفع رشاشات المياه .

ومن الإعتبارات الهامة الأخرى ضرورة التمييز بين حماية المنشأة وحماية محتوياتها . فكثير من المؤسسات الكبرى تضم نظاماً مناسبة لحماية المباني ، إلا أن حريقاً صغيراً نسبياً يمكن أن يتسبب في أضرار لا حصر لها تصيب المكونات والمصادر الأخرى من جراء إطلاق مواد إطفاء الحريق . فإذا كانت لوائح المباني أو وثائق التأمين أو سياسات المنشأة تشترط حماية غرفة الحاسب الآلي باستخدام رشاشات المياه الآلية ، فيجب استخدام أغطية رخيصة من البلاستيك التي تغطي بها المكونات فتقلل من التلف الذي — يسببه دفع المياه على المصادر غير المتضررة مباشرة .

٤ — ١٠ — ٢ إعداد خطط مواجهة الكارثة وإستعادة النشاط :

يبدأ بعد هذا التقييم إعداد خطط مواجهة الكارثة . وفي الخطوة الأولى يجري تقدير التكلفة الإجمالية المترتبة على الأعطال الرئيسية حيث تسهم عدة عوامل في حساب تلك التكلفة ، ومنها :

- ° فقدان مصادر و/أو مبان غير مؤمن عليها .
- ° تكلفة إنتاج واختبار وتنفيذ خطط إستعادة النشاط لكل من :

— المكونات .

— الأفراد .

— الخدمات .

- ° تكلفة فقدان فرص العمل في السوق :

— العمليات الحالية .

— العمليات الجديدة أو المرتقبة .

— حدّ المنافسة .

- ° فقدان قدرات إدارة الشؤون المالية للمنشأة :

— الحسابات الدائنة .

— الحسابات المدينة .

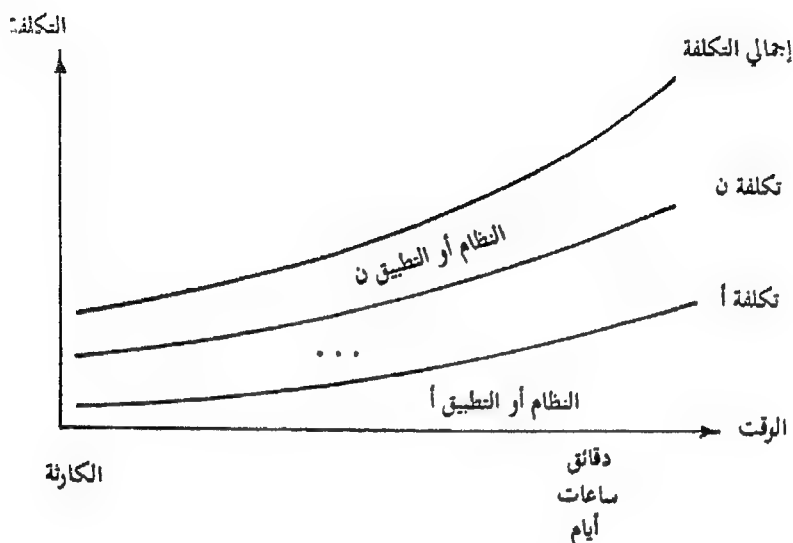
— الإستثمارات .

— السيولة النقدية .

وتعتبر التكلفة الإجمالية التي تتحملها المنشأة دالة لنوع العطل الذي أصاب المصادر والوقت الذي يمضي قبل إستئناف التشغيل العادي . ويمثل الشكل ١٠ — ٤ رسماً بيانياً لتحديد علاقة الآثار المتراكمة للعطل مع مرور الوقت . وتستند ٤ وحدات الوقت التي يمكن تطبيقها (دقائق/ساعات/أيام) من حساسية المنشأة وجسامه العطل . والهدف من إنتاج هذا الرسم البياني هو تحديد مدة الأعطال المسموح بها قبل أن تستفحل مخاطر إنبهار المنشأة نتيحة لاسمرار العطل إلى حدود غير مقبولة . ويفترض الشكل ١٠ — ٤ الحالة الأسوأ (فقدان

كامل لمركز المصادر) إذا ما إقتضت الحساسية ذلك ، أو إذا رغبتنا في تطبيقه على النظم/التطبيقات التي تعتبر بالغة الأهمية لبقاء المنشأة .

ويعطي ميل المنحنى مؤشراً لنسبة إعتداع المنشأة على المصادر ، فكلما إزداد الميل كلما كبر الإعتداع . وكذلك فإن وحدات الزمن المختارة ترتبط بدرجة الإعتداع ، فكلما كانت الوحدات أصغر ، كلما تضاعف الإعتداع .

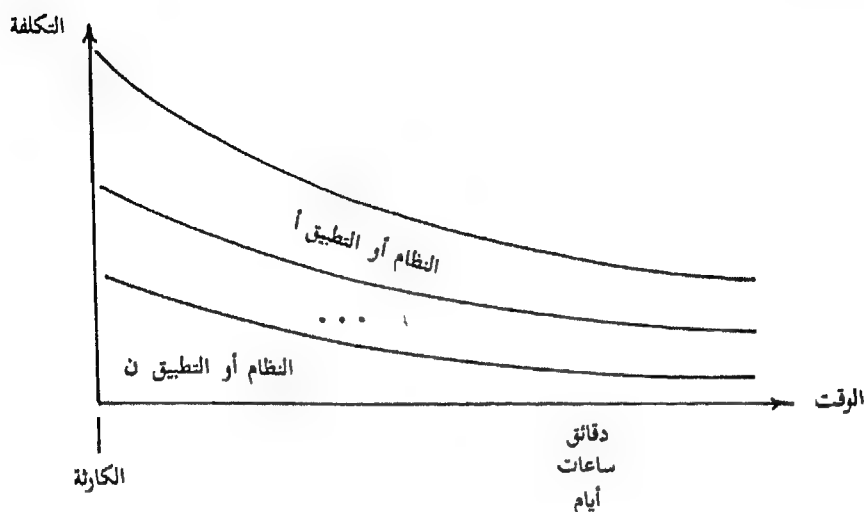


الشكل ١٠ - ٤ تكلفة الأعطال الرئيسية (تراكمية) .

ويمثل الشكل ١٠ - ٥ رسماً بيانياً للعلاقة بين تكلفة إستعادة النشاط بعد العطل وبين الوقت . وبصورة عامة ، تتناسب تكلفة الإستعادة عكسياً مع الوقت (كلما كان وقت الإستعادة المنشودة أقصر كلما زادت التكلفة) . وفي هذا الشكل أيضاً يعتبر ميل المنحنيات مؤشراً لاعتماد المنشأة على مصادرها . وتمثل التكاليف في الشكل ١٠ - ٥ قيمة التكاليف المرتبطة بمختلف تدابير الكمال (تكرار المصادر داخل الموقع ، إسناد خارجي) المختارة للحماية من الأعطال .

وينجب البدء برسم المنحنيات الخاصة بالشكل ١٠ - ٤ ثم يجري تقييم المخاطر يمكن بعده إختيار تدابير الكمال بصورة مبدئية وما يرتبط بها من تكلفة تقديرية . ثم تستخدم هذه الأرقام لرسم منحنيات الشكل ١٠ - ٥ . ومن

الضروري أن تظل النسب المستخدمة في كلا العلاقتين واحدة (التكلفة مقابل الوقت) ، وكذلك يجب أن تكون المكونات في منحنيات الشكلين متماثلة (المصادر الكلية أو النماذج الخاصة بالنظم/التطبيقات الحرجة) .



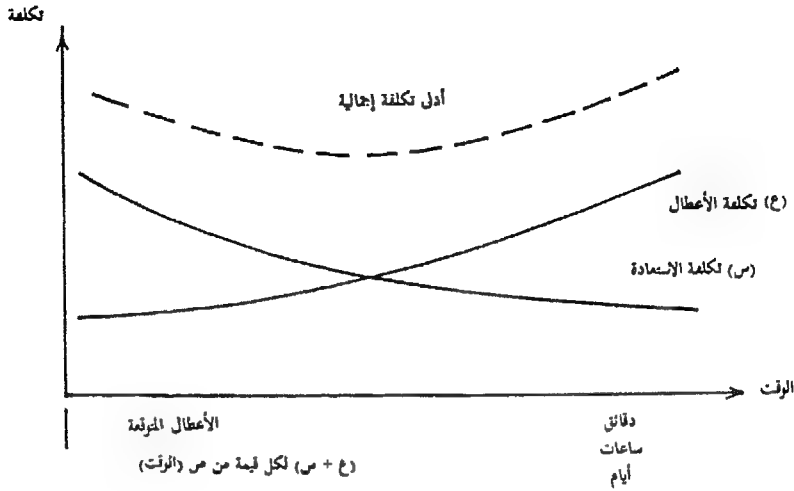
الشكل ١٠ - ٥ تكلفة إستعادة النشاط (تراكمية) .

ويمثل الشكل ١٠ - ٦ محصلة المنحنيات في الشكلين ١٠ - ٤ و ١٠ - ٥ حيث يبين الخط المنقوط مجموع منحنيات تكلفة الأعطال (ع) وتكلفة إستعادة النشاط (س) ، بينما تحدد أسفل نقطة في الخط معيارين :

- ° الحد الأدنى لإجمالي تكلفة الأعطال .
- ° الوقت المتوقع لاستعادة النشاط في حدود هذه التكلفة .

والمحاولات الأولى للرسم البياني في الشكل ١٠ - ٦ يمكن أن ينتج عنها واحداً أو أكثر من العلاقات التالية :

- ° يبدو الحد الأدنى لإجمالي التكلفة عالي جداً/منخفضاً جداً .
- ° يبدو الوقت المتوقع للإستفادة طويلاً جداً/قصيراً جداً .
- ° يكون الحد الأدنى لإجمالي التكلفة والوقت المتوقع للإستعادة في حدود مقبولة .



الشكل ١٠ - ٦ أدنى تكلفة إجمالية لاستعادة النشاط .

وتشمل العوامل التي تسهم في إرتفاع التكلفة ما يلي :

- ° شدة إعتقاد المنشأة على المصادر (شدة الميل في منحنيات الشكلين ١٠ - ٤ ، ١٠ ، ٥) .
- ° نظم أو تطبيقات حرجة مع السماح فقط بعطل قصير للغاية .
- ° الوقت المسموح للعطل قصير بصورة غير واقعية بالنسبة لنظم وتطبيقات غير حرجة .
- ° إختيار مفرط الطموح لتدابير الكمال للنظم والتطبيقات .
- ° احتياطات الكمال المختارة عالية التكلفة وتستخدم فقط لنظام أو تطبيق واحد .

ومن العوامل التي تسهم في طول وقت الإستعادة بصورة غير مقبولة ما يلي :

- ° طول الفترة الزمنية للإنتقال إلى إستخدام الفائض الإحتياطي في الموقع أو إجراءات الإسناد الخارجية .
- ° مستويات غير مناسبة من الفائض الإحتياطي أو الإسناد (في

المكونات ، المعلومات ، الأفراد ، الخدمات) .
° اختيار مفرط الحذر لتدابير الكمال في محاولة لتخفيض التكلفة .

ولا يحتمل أبداً أن يؤخذ في الاعتبار إنخفاض التكاليف بصورة غير مقبولة ، بل يجب النظر إلى التكاليف المنخفضة جداً بدرجة من الشك حيث قد يكون ذلك مؤشراً لعدم صلاحية خطة الاستعادة ، وهي الخطة التي تكتشف عدم صلاحيتها عندما تكون الحاجة إليها حقيقية .

وإذا كانت المجموعة الأولى من المنحنيات تختص بالكارثة الشاملة (فقدان كامل المصادر) ، وكان لهذا الأسلوب ما يبرره مع ارتفاع تكلفته ، فإننا نشرع بعد ذلك في الخطوات التالية :

يعاد تقييم المخاطر الرئيسية التي تم تحديدها من حيث تكلفة الأعطال . وقد تكون التقديرات الأولية دقيقة أو لا تكون . فإذا كانت دقيقة ننتقل إلى فحص الفترات الزمنية المحددة لاستعادة النشاط . والسؤال هنا : هل يلزمنا حقاً إستعادة النشاط بهذه السرعة ؟ وبعد ذلك يمكن دراسة تدابير الكمال المختارة وتعديلها بما يتناسب مع المعايير الجديدة . وهنا نستطيع رسم المنحنى الجديد في الشكل ١٠ — ٦ وتحديد ما يرتبط به من إجمالي التكلفة .

وإذا لم يوجد ما يبرر أسلوب الكارثة الشاملة ، وأمکن في نفس الوقت تحديد مجموعة النظم والتطبيقات الحرجة ، نقوم برسم المنحنى الذي يبين علاقات المجموعة ، ومن ثم يجري تقييم مشابه للتكلفة ويتم ضبطه بعد ذلك إذا لزم الأمر . وقد نحتاج إجراء بعض التغييرات في الإجراءات كله قبل تحديد التكلفة وأوقات إستعادة النشاط المقبولة . وعلى مدى هذه العملية سيكون من المفيد أن نلّم بالعوامل الآتية :

* قد تظهر تقديرات الوقت المسموح به للأعطال قصيرة بصورة غير واقعية ، فإن كل شخص يود أن يظن الجميع أن نظامه/تطبيقاته حرجه وشديدة الأهمية ، بينما في الواقع بعضها كذلك والبعض الآخر لا .

* قد تظهر تقديرات تكاليف الأعطال عالية بصورة غير واقعية ، وهي تتطلب أشخاصاً يمكنهم أن يحكموا بالقيمة التقديرية في المجالات التي يتعذر فيها تحديد القيمة النقدية .

قد لا يكون هناك توافق بين التآلف مع مصادر إدارة المعلومات (من قبل المستفيدين) ، أو مع متطلبات وقيم المستفيدين (من قبل فريق العمل) ، ولا بد أن يؤدي ذلك إلى تقديرات غير واقعية أيضاً . وفي هذا الصدد ، سيساعد قيام الإدارة بعقد برنامج تدريب جيد لفريق العمل يتم تقديمه بصورة مناسبة .

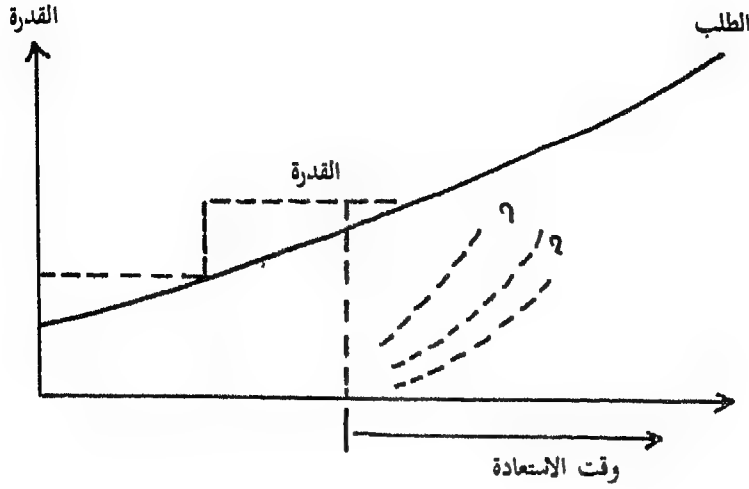
* إذا كانت تكلفة الإستعادة أكبر من تكلفة العطل عند نقطة ما من الوقت (أنظر الشكل ١٠ — ٦) فقد يكون من الصعب تبرير هذه التكلفة للإدارة . ويجب أن توزن بعناية أية جهود لقبول وقت إستعادة أطول (وبالتالي تكلفة إستعادة منخفضة نسبياً) مقابل أجمالي التكلفة التي تتحملها المنشأة (العطل + إستعادة النشاط) .

* تقوم العملية كلها على الإحتمالات ، ولا شك أنه يصعب تحديد إحتمال وقوع بعض الأحداث نتيجة لنقص المعلومات المتوفرة .

* يمكن في بعض الحالات تقليص أثر الحوادث التي تسبب خسائر عالية ، وذلك من خلال اختيار تدابير وقائية تقلل من إحتمال وقوع الحادث و/أو تحد من الخسارة المالية في حالة وقوعه .

ويمثل الشكل ١٠ — ٧ علاقة إضافية يجب إدراجها في عملية وضع خطة إستعادة النشاط بعد وقوع الكارثة . ويبيّن الخط المتصل منحني الطلب على مركز المصادر من قبل المستفيدين بالمنشأة . وإذا كان المنحني هنا يبدو مناسباً في سهولة ، إلا أنه في صورته العملية قد يحتوي على دالات متقطعة تعكس الطلب المتزايد في مواعيد دورية (نهاية الشهر ، عمليات الإغلاق الموسمية) ، ويحدد خط الدالة المتقطعة (المنقوط) مقدرة المواد على تلبية الطلبات ، وهي عموماً ناتجة عن النمو المتزايد في المصادر (كإضافة وسائل إختزان أو أجهزة معالجة أو نظم جديدة) . والمعتاد أن يكون منحني القدرة أعلى من منحني الطلب مع وجود قدرة إضافية تحسباً للطلب .

وعند وقوع حادث العطل (الكامل — وفقاً لهذا المثال) تهبط القدرة إلى صفر . ومن ثم يوضع الوقت المتوقع لاستعادة النشاط (مستنبط من الشكل ١٠ — ٦) على المحور الرأسي (الوقت) في الشكل ١٠ — ٧ .



شكل ١٠ - ٧ زيادة متطلبات القدرة

والسؤال الذي يفترض سؤاله هو : (على أساس وقت الإستعادة الذي تم إختياره) ، ما هي الطاقة التي ستكون مطلوبة عند إستئناف التشغيل العادي في الموقع ؟ وقد إفتراضنا هنا وجود مصادر إسناد مناسبة لمعالجة النظم/التطبيقات الحرجة على الأقل . وقد تكون الطاقة الزائدة مطلوبة لمعالجة :

١- الزيادة العادية في طلب المستخدمين التي تحدث أثناء العطل .

٢- الأعمال المتأخرة التي تراكمت أثناء العطل .

ويجب إعتبار هذا الحمل الزائد عاملاً هاماً في إختيار الوقت المقبول لاستمرار العطل وما يرتبط به من إجراءات الإستعادة .

٤ - ١٠ - ٣ إعتبرات النظام الموزع

إذا كان مركز المصادر واحداً من عدة مراكز متصلة فيما بينها ضمن نظام للمهام الموزعة ، فيجب أن يتضمن إجراء التخطيط للإستعداد لمواجهة الكارثة عدداً من الإعتبرات الإضافية . وقد يكون لتوزيع المصادر (طاقة المعالجة ، قواعد البيانات ، التطبيقات) أثر هام على قدرة المنشأة على العمل في حالة فقدان أحد المراكز . وفي بعض الحالات ، يخطط للتوزيع بصورة متعمدة بغرض تقليل المخاطر

المرتبطة بفقدان وحدة مركزية في وقت ما . ويتم إختيار المكونات والبرامج المعاونة (نظم التشغيل ، وسائل معالجة اللغة) بحيث توفر أقصى درجة من التوافق . وكذا يتم إختيار بنية قاعدة البيانات وتوزيعها (بالتجزئة و/أو الإزدواج) بحيث تحقق التوافق المطلوب وتقلل من خطر الفقدان الذي لا يمكن التعافي منه .

وأحد أهداف هذه النظم هو القدرة على إستعادة النشاط بسرعة بعد فقدان أحد مراكز المصادر كلياً . فتبنى المواقع بحيث يحوي كل منها هامش القدرة المناسبة لاستيعاب فقدان أحدهما . وتوزع النسخ الخاصة بإسناد التطبيقات وقواعد البيانات في المصادر المتضررة على بقية المراكز .

وهناك نظم موزعة أخرى تتكون من أجهزة وبرامج متنوعة من عدد من الشركات المنتجة ، وهي بذلك تشكل صعوبة كبرى أمام تجزئة الحمل الذي كان يقوم به مركز المصادر المتضرر . فإذا وجد ضمن الشبكة مركز غير متوافق مع بقية نقاط الالتقاء ، فإنه يجب تحديد مصدر للإنسان خارج شبكة المنشأة مما قد يجعل الأثر المالي الذي تتحمله المنشأة باهظاً .

وفي حالة عدم توفر المصادر المناسبة سواء ضمن الشبكة و/أو مواقع الإسناد الأخرى ، فإنه يجب تقييم الآثار المحتمل أن تترتب على فقدان كل مركز للمصادر باستخدام المعايير التالية :

١ — تحديد النظم/التطبيقات الحرجة بوضوح ، فإنه يجب وضع خطة إستعادة النشاط بحيث تعاد الخدمة قبل أن تصل مخاطر الإضرار بالمنشأة إلى مستويات غير مقبولة .

٢ — تحديد الملفات الحرجة في قاعدة البيانات المحفوظة في كل مركز للمصادر ، والتي تلتقط عن طريق الإجراءات (تطبيق و/أو يدوياً) في المراكز الأخرى ، وإتخاذ ما يلزم لعمل نسخ إسناد منها (تحتزن خارج الموقع) وتكون متوفرة في شكل ما ولكن ليس أقل من أن تكون مباشرة ومقروءة فقط .

٣ — إستكشاف أثر فقدان أو إنعدام النقاط الملفات بواسطة النظم/التطبيقات التي يجري تشغيلها في المراكز الأخرى ، فقد تحدث آثار متقطعة أو متصلة تؤدي إلى تدهور مصادر حرجة أخرى في وقت قصير نسبياً إذا إستمر وقت إعادة التشغيل أطول مما يلزم . ويمكن لتلك الآثار المتراكمة أن

تسبب في سرعة زيادة الأضرار التي تصيب المنشأة إلى مستويات غير مقبولة .

٤ - ١٠ - ٤ إجراءات إستعادة النشاط

من الشكل ١٠ - ٦ نتبين أن الوقت المسموح به للعطل يزودنا بمؤشر لمستوى الإستعجال الذي تتطلبه خطة الإستعادة . وكلما إنخفض الوقت المسموح به ، فإنه يجب بالمقابل أن يزداد التدريب على أعمال «إستعادة النشاط بعد الكارثة» من حيث عدد المرات والشمول . ويلاحظ أن التآلف الشديد مع إجراءات الإستعادة ودقتها وحداتها تعتبر كلها عوامل هامة لتحقيق الإستعادة التامة في الوقت المسموح به .

٤ - ١٠ - ٤ ترتيب إجراءات إستعادة النشاط

يتضمن هذا الإجراء إثني عشرة خطوة أساسية تبدأ من لحظة وقوع الكارثة وتنتهي بإعادة الخدمة المعتادة إلى المستفيدين ، وهي :

- ١- وقوع الكارثة .
- ٢- بدء إجراءات الحالة الطارئة .
- ٣- إبلاغ إدارة الموقع والمنشأة ، والوكالات والمؤسسات الأخرى .
- ٤- تجميع فريق إستعادة النشاط .
- ٥- تقييم الآثار الناتجة .
- ٦- إتخاذ قرار إستعادة النشاط - احل الموقع أو خارجه أو كلاهما معاً .
- ٧- بدء الإجراءات المختارة لاستعادة النشاط .
- ٨- التحول إلى المصادر الاحتياطية/ مصادر الإسناد المختارة .
- ٩- إعادة خدمة الطوارئ إلى المستفيدين .
- ١٠- إعادة المصادر المتضررة .
- ١١- الرجوع ثانية إلى المصادر المستعادة .
- ١٢- إعادة الخدمة العادية للمستفيدين .

ويعتبر الوقت المطلوب للوصول إلى الخطوة رقم ٩ «إعادة خدمة الطوارئ»

إلى المستفيدين» [باستخدام مصادر الفائض الاحتياطي/مصادر الإسناد المختارة] أهم معالم هذا الإجراء. وفور تحقيقها، يتدثى مستوى الإستعجال. وفي القسم التالي سنناقش العناصر الأساسية لكل خطوة في هذا الإجراء الذي يفترض الفقدان التام للمصادر في المركز المتضرر. وستطلب الكوارث الأخف تقديرات تناسبها مع ضرورة المحافظة على حد أدنى من إختلاف الإجراءات الناجم عن إستيعاب الفروق بين نوبات العمل (النوبة الرئيسية، أو الثانية، أو الثالثة).

أ — الخطوة الأولى : وقوع الكارثة : تشمل على جميع أنواع الحوادث التي سبق بيانها في الأشكال ١٠ — ١ إلى ١٠ — ٣ ، ويجب بالتالي أن تعكس عناصر كل من الخطوات التالية علاقة السبب/النتيجة وفقاً للمبين في الأشكال المذكورة. وتتوقف إعادة خدمة الطوارئ إلى المستفيدين (الخطوة ٩) في حدود الوقت المقبولة على مقدرة فريق الإستعادة على سرعة تقييم الأضرار واختيار الإجراءات المناسبة.

ب — الخطوة الثانية : بدء إجراءات الحالة الطارئة : ستحدّد مفاجأة وقوع الحادث ومدى الضرر المبدئي الذي لحق بالمصادر نوع إجراءات الطوارئ التي يمكن أن نبدأ بها. ويشتمل الترتيب النسبي للإجراءات على الحالات الآتية مع إفتراض «الحالة الأسوأ» :

١ — حالة إخلاء كل الأفراد : في حالة وقوع أحداث عنيفة ومدمرة (إنفجار، أو زلزال، أو إنتشار مواد سامة) تتوفر فيها إحتالات الإصابة بأضرار جسمانية كبيرة بين العاملين، فإنه يجب توجيه كل الجهود لإخلاصهم من الموقع، ويجري بعد ذلك إبلاغ الدوائر والجهات المعنية (أقسام مكافحة الحرائق داخل أو خارج المنشأة) — الرعاية الطبية — أمن المنشأة).

٢ — حالة إخلاء كل الأفراد فيما عدا الفريق المكلف بالإستعادة : عندما تكون مفاجأة وقوع الحادث ذات طبيعة أخف، وإذا سمح الوقت، يتم إخلاء جميع العاملين من الموقع باستثناء أعضاء فريق الإستعادة الذين سبق تدريبهم خصيصاً لهذا الغرض. ويبدأ الفريق عمله على الفور بالخطوات التالية ويجب أن

يكون عدد أعضاء الفريق كبيراً بدرجة تسمح بتنفيذ أكبر عدد من الخطوات بالتوازي ، وهي :

° تشغيل إجراءات مكافحة الحريق الآلية (إن لم تكن بدأت عملها) و/أو اليدوية ، إذا لزم الأمر .

° بدء خطة الطوارئ لتعطيل الخدمات (نظم توزيع الكهرباء إلى المكونات ، أجهزة التحكم في البيئة) .

° بدء خطة الطوارئ لإمداد الطاقة الكهربائية للمضخات المساعدة (الوحدات المقامة تحت الأرض) والإضاءة .

° نقل المصادر الحساسة المحددة (شرائط ممغنطة ، أقراص ، وثائق ، أجهزة ترميز) إلى مكان آمن .

° تأمين مواقع تخزين المصادر (مكتبات الشرائط/الأقراص ، مكتبة الوثائق ، الأقبية) .

° وضع أغطية واقية فوق المكونات لتقليل احتمال تلفها من المياه .

° مساعدة الوكالات الخارجية (إدارة الحريق ، حماية وأمن المنشأة) بأقصى قدر ممكن لمحاولة تفادي زيادة الأضرار التي تصيب المصادر .

° المحافظة — لأقصى حد ممكن — على تدابير الكمال التي تتطلبها وقاية المصادر الحساسة التي لا يمكن نقلها أو تأمينها .

٣- حالة «الإخلاء الفوري غير مطلوب» : عندما تكون احتمالات

الكارثة معروفة سلفاً (إنذار بحدوث فيضان ، ظروف جوية سيئة ، تهديد بانفجار قنابل ، حدوث حريق في مكان آخر من المبنى أو في مبنى مجاور ، تسرب غاز سام أو متفجر في مكان قريب) يجب إطلاق أجهزة الإنذار للتحذير واتخاذ ما يلزم لإيقاف العمل في المركز بسرعة ولكن بنظام . فتوقف جميع الإجراءات المؤتمنة التي يجري تنفيذها وتأخذ أوضاع السكون المناسبة . ثم تنقل المصادر الحساسة إلى أماكن محددة وآمنة . وكذلك يجب تأمين مناطق التخزين (مكتبات الشرائط/الأقراص/الوثائق ، الأقبية) وتغطي المكونات بأغطية بلاستيكية واقية .

وتفترض الإجراءات السابقة أن الحادث لا بد أن يقع وأنه سيتطلب إخلاء الموقع من جميع العاملين . ويطمئننا ذلك إلى أنه قد توفرت أقصى درجة من

الحماية . وإذا تطلب الأمر إخلاء جزء من العاملين فقط ، فيمكن لفريق الاستعادة أن يشارك في الإحتياطات والتدابير التي تقلل من أضرار المصادر في الموقع ، فقد يؤدي هذا العمل إلى تقليص الوقت الذي تستغرقه إعادة الخدمات إلى حالتها في الموقع بدرجة كبيرة .

٤- حالة «إخلاء مؤقت» : قد تقع حوادث لا يحتمل أن تصيب المصادر بأضرار كبيرة لكنها تتطلب إخلاء مؤقتاً لوقت قصير . ومن أمثلة ذلك : الحرائق الصغيرة التي تؤدي إلى تشغيل أجهزة إطلاق مواد الإطفاء ، أو خطأ عارض ينجم عنه تفريغ رشاشات المياه ، أو تمرينات التدريب على عمليات الإطفاء ، أو أعطال الطاقة الكهربائية . ويتم إختيار عناصر جزئية من تدابير الطوارئ المذكورة في الحالات الثلاث السابقة حسب نوع الحادث والحساسية الكلية للمنشأة على أن يؤخذ في الإعتبار دراسة مستويين من رد الفعل :

أ - لا تنفذ إلا التدابير الضرورية للسيطرة على الحادث ، ولا تتوقف الخدمة المقدمة إلى المستفيدين ، إذا أمكن .

ب - إعتبار الحادث بمثابة إختبار لم يحدد مواعده سلفاً لتجربة إجراء إستعادة النشاط . فإذا سمحت الظروف بقطع الخدمة لمدة وجيزة ، فإن تنفيذ عملية إيقاف التشغيل بسرعة وانتظام يمكن أن توفر رؤية عميقة في مدى صلاحية وحدثة الإجراء .

٥- حالة «الإخلاء غير مطلوب» : معظم الحوادث الباقية متعلقة أساساً بخلل المكونات و/أو الخدمات المعاونة ، ولذا فإنها لا تتطلب إخلاء العاملين . وتتراوح الأعطال بين أحداث بسيطة نسبياً يمكن إستيعابها باللجوء إلى الفائض الإحتياطي في الموقع وانقطاع الخدمة لمدة قصيرة وبين القصور الكلي في النظام بأكمله بحيث يمكن أو لا يمكن إستيعابه في الموقع .

ويجب أن تشمل جميع فئات إجراءات الطوارئ على نص بشأن تدابير الأمن المادية المرتبطة بالمصادر الحساسة . وإذا كانت أولى خطوات عملية الإستعادة لا تضر بمثل هذه المصادر ، إلا أن الخطوات اللاحقة قد تضرّها ضرراً كبيراً .

ج - الخطوة الثالثة: إبلاغ إدارة الموقع والمنشأة والوكالات والمؤسسات الأخرى :

بعد بدء تدابير الطوارئ (أو أثنائها إذا سمح الوقت) يجب أن يتم إخطار الإدارات والجهات التالية (كلها أو قسم منها حسباً تمليه طبيعة الحادث) ، وهم :

- ° أعلى مسئولين عن نوبة العمل .
- ° أعلى مسئولين عن الموقع .
- ° مستويات أخرى في إدارة المنشأة .
- ° شركات التأمين .
- ° الجهات القانونية (إذا تطلب الأمر ولم تكن قد حضرت فعلاً) .
- ° أعضاء فريق الاستعادة (الذين ليسوا في الموقع وقت الحادث) .
- ° كبار المستفيدين ممن قد يعانون كثيراً من جراء فقدان الخدمة الأساسية .
- ° الجهات التي تتولى توريد الخدمات المعاونة (الغاز ، الكهرباء ، المياه ، معدات إكشاف/إطفاء الحرائق) .
- ° مصادر الإسناد الخارجية (إذا كانت مطلوبة) .
- ° الشركات المنتجة للمكونات .

والهدف من هذه الخطوة هو :

- ° إخطار المستويات الصحيحة في إدارة المنشأة .
- ° إبلاغ الوكالات والهيئات الخارجية المناسبة .
- ° تعبئة أعضاء فريق الاستعادة .
- ° إبلاغ المستفيدين عن احتمال قطع الخدمة .
- ° إخطار مواقع/مصادر الإسناد الخارجية عن احتمال الانتقال إليها .

ويجب أن يبين دليل الاستعادة بوضوح أسماء وأرقام هواتف والعناوين المعروفة والبديلة لجميع الأشخاص والوكالات وأقسام المنشأة التي يتعين إبلاغها بالحادث . ويجب عرض هذه المعلومات بصورة ظاهرة في الصفحة الأولى من الدليل مع تحديثها عند أي تغيير فيها .

د — الخطوة الرابعة : تجميع فريق الإستعادة : بعد إستكمال الخطوات السابقة و/أو عندما يتمكن فريق الإستعادة من الوصول إلى الموقع ، يبدأ التقييم الأولي للأضرار التي نجمت عن الكارثة . ويتيح تشكيل الفريق والمسؤوليات الموكولة إلى أعضائه إمكانية سريعة لتحديد مدى الأضرار المادية وكمية الوقت التي أتاحها الحادث لتنفيذ التدابير الطارئة في الخطوات من ١ إلى ٣ السابقة . وقد تقلل الرؤية الأولية على الطبيعة من الوقت المطلوب للخطوتين التاليتين : تقييم الآثار ، وإصدار قرار الإستعادة .

هـ — الخطوة الخامسة : تقييم الآثار الناجمة :

تتطلب هذه الخطوة تقييماً سريعاً (ولكن شاملاً أيضاً) للآثار التي خلفها الحادث على كـل من فئات المصادر (المكونات — المعلومات — الأفراد — الخدمات) . والهدف هو تحديد مدى الخسائر التي لحقت بكل فئة . وتتيح الإجراءات وكذا التدريب الذي تلقاه أعضاء الفريق أن يتمكنوا بسرعة من تحديد المصادر التي ترتبط بالنظام والتطبيقات الحرجة وأن يحدّدوا مدى الخسارة التي تحملتها .

وفي هذه الخطوة (أو في الخطوة التي سبقتها) يستطيع الفريق أن يقرر بأن مقدار الخسارة يتطلب مستوى معيناً من الإنتقال إلى مصادر الإسناد الخارجية . وفي هذه الحالة سيبدأ مستوى ثان من حالة الإستنفار في الموقع المتضرر قد تمتد إلى الشركات المنتجة للمكونات وموردي الخدمات المعاونة وشركات النقل المختصة بأجهزة الإتصالات .

و — الخطوة السادسة : إتخاذ قرار إستعادة النشاط (داخل الموقع أو خارجه أو كلاهما معاً) :

سيؤدي إنجاز تقييم الآثار الناجمة عن الحادث بواسطة فريق الإستعادة إلى إنتاج المعلومات اللازمة لاختيار الإجراءات المناسبة للإستعادة ، ومنها الإحتتمالات الآتية :

١ — تتم الإستعادة في الموقع مما يستلزم قطع الخدمة عن المستفيدين الذين يجب أن يبلغوا بالحادث والوقت لاستعادة النشاط حتى يمكنهم البدء في إتخاذ

لإجراءاتهم الخاصة .

٢- تتم الإستعادة بكاملها خارج الموقع ويجب إبلاغ إدارة الموقع المحدد للإسناد الخارجي بأنه سيجري الانتقال كلياً إلى هناك وأن عليهم إتخاذ الاستعدادات المناسبة لذلك . وفي تلك الحالة أيضاً يجب إخطار المستفيدين عن عملية الانتقال والوقت الذي تتطلبه إعادة الخدمة إليهم .

٣- تتم الإستعادة في الموقع وخارجه على السواء . وهنا يجب إبلاغ موقع الإسناد بالنسبة المئوية من الطاقة المطلوبة فيما يتعلق بمتطلبات الوقت ونظام الحاسب الإلكتروني . ويخطر المستفيدون بأيّ إحتياجاتهم ستنقل إلى موقع الإسناد وأيّها سيظل يعمل في الموقع الأصلي وكذا الوقت المطلوب لإعادة الخدمة والإنتهاء من ترتيب العمل في الموقعين .

ز - الخطوة السابعة : بدء الإجراءات المختارة لاستعادة النشاط :

عقب تحديد طريقة الإستعادة يبدأ تنفيذ مجموعة مشتركة من الإجراءات المذكورة فيما بعد وتحدّد درجة العطل وكذا الوقت المخصص لإعادة الخدمة مجموعة الإجراءات المعنية وترتيب تنفيذها . ويرتبط بإجراءات الإستعادة هدفان رئيسيان هما :

- ١- إعادة الخدمة بالنسبة للنظم والتطبيقات الحرجة (يُحتمل أن تكون كلها كذلك) وللمستفيدين .
- ٢- و/أو البدء في إصلاح المصادر المتضررة .

وقد رُتبت الإجراءات التالية وفقاً لفئات المصادر الأربعة ، وهي :

١- المكونات : يجب تحديد وإيجاد نظم المكونات المقبولة للمهام الثلاثة (لمعالجة المعلومات/الشبكة/قاعدة البيانات) (IP/NP/DP) بحيث تتحمل تلك النظم متطلبات محددة بدءاً من النظم/التطبيقات الحرجة وحتى المنشأة بأكملها . وقد تتضمن الإجراءات إستعادة النشاط في الموقع أو خارجه أو بمشاركة كلا الموقعين . وإذا كان موقع الإسناد عبارة عن وحدة تشغيل متوافقة نسبياً ، فإنها تقلل الحاجة إلى شراء مكونات من الشركات المنتجة لموقع الإسناد . أما إذا كانت

مبنى خالي فإن مشاركة الشركات المنتجة لمتطلبات كلا الموقعين المساند والمتضرر ستكون كبيرة للغاية . ففي حالة إستخدام المبنى الخالي نتصور أن الظروف ستطلب نظامين كاملين للمكونات أحدهما في موقع الإسناد والآخر في الموقع المتضرر . ولن يمكن إنجاز الانتقال مرة أخرى إلى الموقع بعد إصلاحه إلا بعد أن يصبح جاهزاً للعمل ويتم تشغيله بالتوازي مع موقع الإسناد بصورة مناسبة . وقد يشكل نظام خطوط الإتصالات المطلوبة في موقع الإسناد مشاكل هامة . فإن الأوقات التي يتطلبها مد الخطوط بمختلف أنواعها (نطاق الترددات ضيق/صوتي/عريض ، داخلية/مخصصة) ستختلف بصورة كبيرة حسب الموقع الجغرافي ووسيلة/وسائل النقل المشاركة .

وقد يكون من الممكن إستخدام بعض المكونات غير الثالفة من الموقع المتضرر مرة أخرى في موقع الإسناد وفي تلك الحالة يجب تحديد خدمات النقل التي تتطلبها حركة هذه المكونات وإبلاغها بالتنفيذ في أقرب وقت ممكن .

٢- المعلومات : يفترض وضع «أسوأ الحالات» أن تكون كل المعلومات المختزنة في الموقع قد دُمّرت ، وأن إعادة الخدمة من موقع الإسناد تعتمد تماماً على النسخ المحفوظة في مخزن خارجي . (أنظر الشكل ٥ - ٤ والنص المرافق وبه وصف مفصل لفئات وأشكال المعلومات المختلفة) .

وإذا كانت نسخ المعلومات المساندة مختزنة في نفس الموقع مع المكونات ، فإن عمليات النقل للحصول عليها ستكون ضئيلة للغاية . فإذا تعذر ذلك وكانت المسافة بينهما بعيدة ، فيجب أن تكون عمليات نقل الكميات المطلوبة من المواد قد تحددت مسبقاً (خطة الإستعداد لمواجهة الكارثة) مع الخيارات المناسبة ، وستلعب حداثة المعلومات المساندة دوراً شديداً الأهمية في الآتي :-

- * الوقت المطلوب للوصول إلى حالة التشغيل في نظام المكونات .
- * الوقت المطلوب لتنفيذ دورات التشغيل الإضافية اللازمة لتحقيق الحدائة .
- * الوقت المطلوب لإعادة الخدمة جزئياً أو كلياً إلى المستفيدين .

وإذا افترضنا أن مناطق تخزين المعلومات في الموقع محمية بصورة جيدة ولم

يصبها الدمار ، فمن الممكن أن تكون أحدث نسخ المعلومات قابلة للإستعمال في إجراءات الإستعادة . ويؤدي نقل المادة إلى موقع الإسناد لاستخدامها في عملية إستعادة النشاط إلى تدني الأوقات الثلاثة المذكورة سابقاً .

٣- الأفراد : سيقع الأثر الرئيسي على الأفراد في الموقع المتضرر . فإذا تقرر أن تتم الإستعادة المبدئية بكاملها خارجياً ، فإنه سيلزم نقل العدد المناسب من العاملين المدربين . وإذا كان موقع الإسناد مجرد مبنى خالي ، سيكون عدد المنقولين أكبر . وحتى إذا كان في المبنى موظفون ، يجب أن يؤخذ في الإعتبار علم تألفهم مع الأوضاع المستجدة وصياغة خطة نقل الأفراد على هذا الأساس .

ويخفف الإنتقال إلى مصادر خارجية عاملة بالفعل ومتوافقة نسبياً ، من الأثر الذي يقع على الأفراد . ويقلل تألف أفراد موقع الإسناد مع المكونات ونظم التشغيل (على فرض وجودهم في هذا الموقع بناءً على ما تضمنته بنود إتفاق الإسناد) من الحاجة إلى نقل العاملين (أنظر الشكل ٥ - ٦ والنص المرافق وبه وصف لمصادر الأفراد) .

وسيعاني أفراد التشغيل على الأرجح أكبر الأثر نتيجة لوقوع الكارثة . وفي أسوأ الحالات يجب أن نفترض فقدان خدمات الأفراد الذين كانوا في العمل وقت الكارثة . ويجب أن يكون مستوى التدريب بالنسبة للمهارات الحرجة على مدى نوبات التشغيل مناسباً لتوفير الأفراد الذين يحتاجهم إنجاز العمل في موقع الإسناد وكذلك يجب إعطاء نفس القدر من الأهمية لمسألة التدريب التبادلي للموظفين الإداريين في الموقع .

ويختلف أثر الكارثة على أنشطة موظفي التطوير (النظم/التطبيقات) بصورة جذرية حيث يشمل عملهم تطوير البرامج المباشرة ، والتجميع ، والإختبار ، والتشغيل المتوازي . وقد يكون من الآمن أن نفترض أن إنقطاع نواحي التطوير المذكورة في معظم الوحدات لن يمثل مشكلة هامة . وعليه يجب دراسة الإستعانة بموظفي التطوير للمساعدة في مختلف جوانب عملية إستعادة النشاط عند وضع الخطة .

وستحدد إجراءات الإستعادة بمختلف فئات المستفيدين الخطوة البديلة المطلوب إتخاذها (يمكن أن تكون إجراءات يدوية) إلى حين قيام مستوى من

الخدمة في موقع الإسناد . ويجب إعطاء الوقت التقديري قبل توفر هذه الخدمة كلما أمكن . وبعد أن تتوفر الخدمة ويصبح الالتقاط ممكناً يجب تحديد أي اختلافات في الإجراءات بكل وضوح وتشمل أرقام الهواتف الجديدة ، وإجراءات/أكواد الالتقاط ، وكلمات السر ، والاختلافات الإجرائية للتطبيق ووقت الإجابة . كذلك يجب تحديد الاختلافات التي إستحدثت على إجراءات دليل المستفيدين المشاركين مباشرة بأجهزة منافذ الإتصال ، ومنها تعليق أنشطة المدخلات/المخرجات غير الحرجة ، وعدد مرات الإستلام والتسليم ، والمواعيد والإجراءات البديلة .

ويجب أن يتوفر لكبار المديرين إجراءات سبق أن تآلفوا معها للحصول على المعلومات الحرجة عن حالة المنشأة من خلال أساليب بديلة — يمكن أيضاً أن تكون يدوية — طوال المدة التي تستغرقها خطوات الإستعادة المبدئية . ولا شك أن مشاركتهم السابقة ودعمهم المتواصل لخطط الإستعداد ستسهل هذا الانتقال كثيراً إذا حدث أن تطلبته الظروف . وكذلك يجب أن يكون هؤلاء المديرين متآلفين مع مستوى «توفر المعلومات» الذي سيكون متاحاً بعد الإستعادة المبدئية وإعادة الخدمة ، ومع أي اختلافات في أي إجراء و/أو محتوى ستوجد في هذا الوقت . ومن الضروري أن تلقي تقديراتهم الواقعية للفترة زمنية التي تستطيع المنشأة أن تعمل أثناءها بهذه المستويات — قبل أن تبلغ مخاطر الإنهيار مستوى غير مقبول — عناية فائقة أثناء وضع خطة إستعادة النشاط .

٤- الخدمات : يصف الشكل ٥ - ٧ والنص المرافق مجموعة الخدمات المعاونة التي يتطلبها مركز المصادر . وبعضها قد يكون شديد الأهمية لعلميات إعادة مستويات الخدمة في الموقع و/أو خارجياً : ومنها خدمات النقل القادرة على إستيعاب حركة المكونات والمعلومات والأفراد بين الموقع المتضرر ، وموقع الإسناد ، ومنطقة التخزين الخارجي . وستستخدم أولاً أثناء الانتقال إلى موقع الإسناد ، ثم تستمر في دعم التشغيل هناك . ويتحكم في إختيار خدمات النقل عوامل عدة منها حجم المواد وعدد الأفراد المطلوب نقلهم ، والمسافة والوقت . وأثناء وضع خطة الإستعداد يجب أن نعطي بعض الأهمية لإمكانية عدم توفرها عندما تشتد الحاجة إليها بسبب سوء الأحوال الجوية ، أو إضرابات عمالية ، أو تغيير في المواعيد ، أو وقف الخدمة . ولذا يجب التحسب لتلك الإحتمالات بتحديد خدمات نقل مساندة مضمون توفرها . وكذلك يجب توفير أجهزة

الإتصال المناسبة لتنسيق أنشطة الإستعادة المبدئية والإنتقال إلى موقع الإسناد . ويتعين أن يكون الموردون في الداخل و/أو في الخارج على إستعداد لسرعة تزويد أقل قدرة يتطلبها إجراء إستعادة النشاط . وقد نحتاج بعد الإنتقال إلى موقع الإسناد إلى قدرات إضافية لتنسيق ودمج عملية الإسناد في المنشأة . وإذا كانت الإتصالات الصوتية كافية في مرحلة الإنتقال الأولي إلى موقع الإسناد ، إلا أنه يفضل أيضاً وجود خدمة التراسل طبق الأصل وغيره من أشكال البث اللازمة لتشغيل الموقع بصورة مستمرة .

وسيكون أمراً مثالياً إذا ما إستطاعت المنافع العامة المزودة في موقع الإسناد أن تستوعب عملية الإنتقال . والمواقع العاملة تحتوي عادة على نظم مناسبة ، أما المباني الحالية فيجب تقييمها بصورة دورية لتحديد ما إذا كانت تستطيع توفير الحمل الكهربائي الذي سيفرضه الإنتقال الكلي ، فإذا تبين أن إمداد الطاقة للمبنى الحالي موضع شك فيجب أن تبذل جهود مناسبة لتحسين الوضع ، وإن تعذر ذلك ، تدرس إمكانية شراء وحدات نقالة لتوليد الكهرباء مع تحديد مصدرها وإدراجها ضمن إجراءات إستعادة النشاط . وستراوح إدارة المرافق في موقع الإسناد بين «لا وجود لها» (في المبنى الحالي) وبين «شاملة» (في الموقع العامل) . إضافة إلى أنشطتها المعتادة ، ستكون هذه الخدمة مسؤولة عن طلب شراء وحفظ الإمدادات اللازمة من المواد القابلة للإستهلاك ومنها الشرائط/الأقراص الفارغة ، والورق ، والنماذج المطبوعة ، والبطاقات ، والمواد المكتبية ، وخدمات البريد ، والأثاثات ، والبريد الداخلي ، والمواد المعاونة للأفراد . وعلاها توفير الكميات المناسبة من الإمدادات والخدمات اللازمة سواء في مخزن خارجي و/أو في موقع الإسناد . وتحدد لها خدمات النقل المطلوبة لحركة هذه الإمدادات أثناء الإنتقال وكذا أثناء التشغيل المستمر . وتقلل الإجراءات الدقيقة لمراقبة المخزون من مخاطر الشروع في الإنتقال بدون وجود إمدادات مناسبة .

ويجري تقييم لموردي المواد الهامة أثناء وضع خطة الإستعداد لتحديد مدى مقدرتهم على الإستجابة في حالات الطوارئ . فإذا تبين عجزهم عن الإستجابة بالشكل المطلوب ، فيجب زيادة المخزون الحالي و/أو تحديد مورد بديل .

ويجب تقييم إحتياجات الأمن الشخصية لجميع جوانب عملية الإنتقال

اثناء وضع خطة الإستعداد لمواجهة الكارثة . وتتراوح المتطلبات من «كبيرة» (في المبنى الخالي) إلى «ضعيلة جداً» (في موقع إسناد مشابه للمنشأة) . ويجب تحديد وتوفير المستوى المناسب لإجراءات الانتقال والتشغيل . وإذا ما تطلبت مستويات الكمال فإنه يجب توفير إحتياجات الأمن لعمليات نقل المصادر الحرجة .

ح — الخطوة الثامنة : التحول إلى المصادر الإحتياطية/مصادر الإسناد المختارة :

بعد إستكمال شراء المصادر الضرورية في الموقع/المواقع المختارة ، يبدأ إجراء بدء التشغيل الذي يتضمن عدداً من الخطوات الهامة التي ينبغي إتخاذها قبل إعادة الخدمة للمستفيدين ، وهي :

١ — نظام المكونات : يرتب نظام المكونات كالمبني في خطة الإستعادة المختارة . وقد يكون نسخة مطابقة أو جزء من النظام المتضرر . وتحدد الاختلافات الواضحة بين النظم بسرعة لكي نتلمس أثرها على التوافق ووقت الإستعادة . وتؤدي كثرة مراجعة و/أو اختبار خطط الإسناد إلى تحديد تلك الاختلافات وتقليل مخاطر إكتشافها أثناء الإستخدام الحقيقي لخطة إستعادة النشاط .

٢ — تحميل نظام التشغيل : يتم تحميل نظم التشغيل للمهام الثلاثة وتشغيل برامج الاختبار لتقرير مدى دقة وكال تشغيل المكونات . وتصمم برامج الاختبار لتعريف أي إختلافات ضعيلة نسبياً في نظام الحاسب قد تجاهلتها الخطوة السابقة . ولا بدّ من حلّ الإختلافات المكتشفة عند هذه النقطة عن طريق تعديل المكونات و/أو البرامج . وكثير من الإختلافات قد لا تمنع الوصول إلى حالة التشغيل (إذا ظلت غير مكتشفة) ولكن أثرها على مستوى الخدمة المقدّمة و/أو الكمال سيكون أكبر من المتوقع .

٣ — تحميل المعلومات : بعد ذلك مباشرة يمكن تحميل ملفات حالة المنشأة . وأثناء ذلك تحدّد تعديلات حالة مصادر إدارة المعلومات (نتيجة للعطل) وتعدّ للإدخال . ومن أمثلة التعديلات المحتملة : قصر إمتيازات التقاط المستفيدين على مجموعة الأفراد المسؤولين عن النظم والتطبيقات الحرجة التي ستعاد أولاً ، وتعديل إجراءات الإلتقاط لكي تعكس الإختلافات في المواقع الجديدة أو

المكونات ، وتعديل ملفات مهمة الدليل لتعكس نظام الحاسب الإلكتروني/الإجراءات الإسناد .
وعقب تحميل ملفات حالة المنشأة ، يمكن تحميل ملفات حالة المصادر وتعديلها كالمطلوب .

٤- اختبار التشغيل المبدئي : عند هذه النقطة سيكون نظام المكونات ، وما يكمله من برامج ، قد وصل إلى حالة التشغيل . وأول تفاعل مع المستخدمين ، وبخاصة أولئك الذين يلتقطون المصدر من مواقع بعيدة ، يجب أن يشتمل على استعمال رسائل أو إجراءات اختبارية . والهدف هو أن نقرر الآتي :

أ — ما إذا كان المستخدمون قادرين على التقاط المصادر بصورة مقبولة .
ب — أنه قد تحقق بالفعل مستوى الكمال المنشود (من حيث التصريح بالإلتقاط ، والإمتيازات) .

ولا يسمح لحركة الإختبار المبكرة بالبدا في التقاط أي من ملفات حالة المنشأة ، والإلتقاط الوحيد الذي يسمح به لملفات حالة المصادر هو ذلك الذي يؤدي إلى إختبار قدرات الإلتقاط . ويجب إستكمال إختبار التشغيل المبدئي قبل الشروع في الخطوة التالية «إعادة التشغيل لتحقيق الحداثة» . ويتم بعد ذلك حلّ المشكلات التي حدثت أثناء الإختبار ، ويكون ذلك على الأرجح بالتوازي مع نشاط إعادة التشغيل ، مما يقلل الوقت الذي نحتاجه لإعادة الخدمة إلى المستخدمين . وبعد النظام إلى مرحلة الإختبار بعد عملية إعادة التشغيل حيث يجب أن يتم إختبار الحلول وقبولها قبل إعادة الخدمة .

٥- إعادة التشغيل لتحقيق الحداثة :

عقب إستكمال كل الإختبار المبدئي ، واعتبار المصادر مقبولة للتشغيل ، وبعد تحديد المشاكل المتبقية والتي لن تؤثر على أنشطة إعادة التشغيل وبدء عملية تصحيحها ، تبدأ إعادة تشغيل النظام التي تهدف إلى إعادة بناء ملفات حالة المنشأة بحيث تكون أقرب إلى حالتها قبل الكارثة بقدر الإمكان .

وتعتبر الدقة النسبية التي تحققها إعادة بناء الملفات دالة لدقة وحداثة

وشمول ملفات الإسناد التي حفظتها المنشأة في مخزن خارجي . كذلك يؤثر عدد نسخ ملفات الإسناد الحرجة المحفوظة على وقت إعادة دورة التشغيل . والنسخة الوحيدة من الملفات حتى وإن حفظت لعدة أجيال قد تكون خطيرة . ولذلك نفرض أن تطبيقاً شديد الأهمية إنتهى توأماً قبل وقوع الكارثة المدمرة وإن كل مصادر الموقع قد فُقدت بما فيها الملف الأصلي الجديد الذي أنشئ للتو والنسخة الوحيدة من ملف الجيل السابق . ولتحقيق الحداثة سيكون مطلوباً إعادة تشغيل جيلين بدلاً من جيل واحد كان يلزمنا في حالة وجود نسخة ثانية من أصل الجيل السابق . وتعتبر إعادة تشغيل التطبيقات الحزمية على الأرجح الأسهل في التنفيذ . ومع إزدياد إستخدام التطبيقات المتفاعلة ، يزداد أيضاً الإعتماد على إتصالات البيانات بما تتضمنه من تعقيد في علاقاتها البيئية ، وكذلك تزداد صعوبة إعادة تشغيلها أثناء نشاط الإستعادة . والمشكلة هنا هي في المحافظة على التزامن المناسب لأحداث إعادة التشغيل ، ووجود معلومات صحيحة في ملفات يومية المساعدة تتيح إعادة الملف بكل دقة .

وبالنسبة للنظم/التطبيقات الحرجة ، لن تكون اليوميات الجزئية أو الملخصة مقبولة إذا لم تستطع أثناء إختبارات إجراءات إستعادة النشاط ، أن تعين على إعادة بناء ملف دقيق وكامل . ويجب الإحتفاظ بيوميات تامة عن الحركة المتعلقة بالنظم والتطبيقات الحرجة . ويوضع الوقت والتاريخ قرين معلومات اليومية . مما سيساعد كثيراً في تزامن إعادة التشغيل بالنسبة للنظم والتطبيقات المعقدة .

٦- الإختبار التشغيلي الثاني : إذا تطلب الأمر إختباراً إضافياً لمشكلات المكونات التي تم التعرف عليها في الإختبار المبدئي ، فسوف يجري إختبار ثان عند إستكمال نشاط إعادة التشغيل (على فرض أن إعادة التشغيل ستتم كالحلقة) . ويعاد النظام إلى حالة الإختبار مع تكرار نفس الإجراءات التي سبق أن ذكرناها للإختبار التشغيلي الأول . وفور الإنتهاء من جميع عمليات إعادة التشغيل والإختبار ، تبدأ إعادة الخدمة إلى المستخدمين .

ط — الخطوة التاسعة : إعادة خدمة الطوارئ إلى المستخدمين :
تتم إعادة الخدمة إلى المستخدمين — لو أمكن — على أساس تدريجي مع مراعاة بعض الأولويات . فتقدم النظم/التطبيقات الحرجة أولاً منفردة مع ما يرافقها

من إختبارات لازمة لتقرير حدوث التشغيل بصورة معتادة (بقدر الإمكان بالنسبة لحالة الإسناد) فإذا وجد أن تطبيقاً منها يعمل بسهولة دون عوائق ، يبدأ التطبيق التالي على الفور .

وهناك ميزتان لهذا التحول المنظم إلى الحالة التشغيلية :

أولاً : مع افتراض أن التطبيقات السابقة تم إختبارها بصورة مناسبة ، فإن أي مشكلات ستبرز لا شك ستكون محدودة ضمن التطبيق الذي يجري إدخاله للتنفيذ . وبالتالي يكون حصر المشكلة وحلّها في حدود هذا التطبيق أكثر بساطة ، وقد يمكننا ذلك من إستمرار تشغيل التطبيقات التي قدّمت في المرحلة السابقة .

ثانياً : إذا حدثت المشكلات أثناء الجهود المبذولة لإدخال نظم وتطبيقات متعددة للتنفيذ ، فإنه سيكون من الصعب للغاية تحديد أي واحد أو أكثر من التطبيقات/النظم يختص بالمشكلة .

وإذا كانت الصورة العامة لتصميم إجراءات إستعادة خاصة ضمن إجراءات إستعادة النشاط أمراً خفيفاً إلى حدّ ما ، إلّا أنه لا يجب إستبعاد هذا المفهوم . فإذا كانت مصادر الإسناد متوافقة نسبياً مع المصادر الأصلية ، فإن إجراءات إستعادة النشاط التي سبق تصميمها للحالة المعتادة داخل الموقع ستكون قابلة للإستعمال . أما إذا كانت مصادر الإسناد مختلفة تماماً ، أو أنه يتعيّن إدخال تعديلات جوهرية عليها (النظم/التطبيقات الحرجة التي ستعاد قليلة جداً) ، فيجب وضع مجموعة جديدة مختلفة من إجراءات إستعادة النشاط تصمّم خصيصاً لنظام المصادر في صورته الأخيرة .

ويجب في هذا الصدد أن نعطي كثيراً من الإهتمام لسياسة تدعو إلى ضرورة إبعاد كود ترجمة النظم والتطبيقات الحرجة عن جميع البرامج العامة التغطية المستخدمة لترميم أو تعديل وقت دورة التشغيل . وإذا حدثت المشاكل وقت إختبار التطبيق الحرج في موقع الإسناد ، فإنها ستحلّ بسرعة كبيرة في حالة عدم وجود هذه المجموعة من البرامج التغطية وخاصة لو كانت مشوشة أو سيئة التوثيق .

وفي الوقت الذي يجري تشغيل آخر نظام/تطبيق (من المجموعة الحرجة

التي تقرر إعادتها ، يجب أن ترتب جميع المصادر والإجراءات المطلوبة لاستمرار التشغيل في مواضعها . فإنه مع التخطيط السليم ، وحسن ترتيب إجراءات استعادة النشاط يمكننا أن نتلافى الكثير من مخاطر التأخير غير المتوقعة في الدقائق الأخيرة .

ي — الخطوة العاشرة : إصلاح المصادر المتضررة :

في حالة السماح بحدوث عطل قصير نسبياً ، سيتطلب الوضع شدة التركيز على توجيه كل الكفاءات المتوفرة لإعادة الخدمة بسرعة من موقع الإسناد . وعندما تتحقق المستويات المقبولة للخدمة ، ويجري التشغيل في موقع الإسناد بسلاسة وسهولة تامة ، يتحول الإنتباه إلى إصلاح المصادر المتضررة .

وهنا يجب فحص كل فئات المصادر الأربعة بدقة لتحديد أيها لم يتضرر ولا يزال قابلاً للإستعمال ، وتصنّف إلى : مصدر غير تالف ويتطلب التنظيف ، أو مصدر غير تالف ظاهرياً ويحتاج إلى إختبار/إعتماد/تنظيف قبل الإستعمال ، أو مصدر متضرر ولكن يمكن إنقاذه ، أو مصدر متضرر ويعتبر مفقوداً بالكامل . وعند إتمام جرد جميع فئات المصادر سنكون بحاجة إلى تقديرات مبدئية للوقت المطلوب لاستعادة الخدمة في الموقع ، وستكون هذه التقديرات ذات قيمة كبرى للمجموعات التالية :

- ° إدارة المنشأة .
- ° المستفيدون .
- ° إدارة موقع الإسناد .

وتقوم هذه المجموعات بتعديل خططها الحالية و/أو وضع خطط إضافية للإستعادة حسبما تراه مناسباً . ويتضمن تقدير وقت الإستعادة بالنسبة للمصادر المتضررة الوقت المتوقع لاستلامها . وقد تنخفض التكلفة إذا أمكن تحديد المصدر الذي يستغرق تسليمه وقتاً أطول أولاً ، ويجب تحديد مستوى الإستعجال المرتبط بإنتاجه وتسليمه (عادي — عاجل — أولوية) . وإذا بدأنا العمل من عند أطول وقت مقدّر للتسليم ، سيمكننا تعيين مستوى الإستعجال المرتبط بطلب شراء ، وإنتاج ، واستلام المصادر الباقية . وليست هناك أي ميزة من دفع تكلفة إضافية

لسرعة التسليم إذا كانت المعدات المسلمة ستظل ملقاة خارج الموقع أو في الخازن لعدة أسابيع .

وإذا كانت إعادة تشييد أجزاء رئيسية من المبنى مطلوبة ، فقد يكون ذلك أطول عملية في الوقت الذي يسبق الإفتتاح . وبعد تحديد تواريخ واقعية للإنجاز ، يمكن إفادة موردي المصادر الأخرى ببيانات دقيقة عن تاريخ الشحن . وإذا توفرت منطقة تخزين ملائمة للمواد الواردة في مكان آخر ضمن نفس الموقع ، فإن ميزة إستعمالها تقلل الحاجة إلى تخزين المواد في المبنى الذي لم يكتمل تشييده . فإن تعذر وجود منطقة التخزين المناسبة ، يتم إخطار الموردين بصورة دورية بتقديرات أكثر دقة لتواريخ الشحن .

وإذا أستخدمت عملية إعادة تشييد المبنى بعد الكارثة لتنفيذ خطة للتوسع قبل موعدها المقرر من قبل ، فإنه يجب العناية بتقييم أثر ذلك على الإجراءات الخاصة بالعودة مرة أخرى إلى الموقع . وقد يتسبب هذا الانتقال نفسه — وفقاً للوقت المسموح للعطل — في صدمة كبيرة إذا ما تبين أن نظام الحاسب الإلكتروني بعد العودة يختلف كثيراً عن ذلك الذي كان موجوداً قبل الكارثة . وإذا اقتصر التوسع على المباني فإن الأثر يكون ضئيلاً ، لكنه يزداد كثيراً إذا ما تضمن تحسين المكونات ، وإذا شملها معاً فلا يجب الإقدام عليه ما لم يتح للانتقال وقت أطول من المتوقع . وينبغي دراسة إمكانية التشغيل طويل المدى في مصادر الإسناد من ثلاثة زوايا :

- ١ — هل يشمل إتفاق الإسناد متطلبات الوقت ؟
- ٢ — ما هو الأثر المحتمل على المستفيدين بالمنشأة مع توقع تشغيل مصادر الإسناد بطريقة سيئة ؟
- ٣ — ما هي التكلفة الإجمالية ؟

ويوجد إختلاف رئيسي بخصوص الإجراءات والوقت المطلوبين لإعداد كل من موقع الإسناد والموقع المتضرر للتشغيل . فإثناء إعداد موقع الإسناد لا يكون هناك مصدر تشغيلي ، وإثناء إصلاح الموقع المتضرر توجد كل طاقة التشغيل في موقع الإسناد . وقد يتيح ذلك تمديد الوقت اللازم للإصلاح ويخفض بالتالي التكلفة الإجمالية للعطل التي تتحملها المنشأة .

ك - الخطوة الحادية عشرة : العودة إلى المصادر المستعادة :

تعتبر هذه الخطوة شديدة الشبه بالخطوة الثامنة «الانتقال المبدئي إلى موقع الإسناد» لكن الاختلاف الأساسي يتركز في القدرة التشغيلية لموقع الإسناد ، وهو أمر يقلل من درجة الإستعجال . وإذا افترضنا أنه يجب أن يتحقق التشغيل الكامل للمصادر المستعادة قبل إنهاء تشغيل موقع الإسناد ، فإنه يمكن تطبيق جميع أنشطة الانتقال الرئيسية المذكورة في الخطوة الثامنة . ويجب أن تتضمن إجراءات تشغيل موقع الإسناد إنتاج مستويات مناسبة وعدد من نسخ الملفات بالقدر الذي سنحتاجه للانتقال إلى المصادر المستعادة حيث أنها ستستخدم في إعادة دورة التشغيل في تلك المصادر المستعادة بغرض مجازاة حداثة مصادر الإسناد . وبعد تحقيق الحداثة ، يفضل (لو أمكن) تشغيل كلا مجموعتي المصادر بالتوازي لأن ذلك سيوفر فرصة أكبر لاكتشاف وحل المشكلات المتبقية في المصادر المستعادة قبل إتمام مراحل الانتقال النهائي .

ل - الخطوة الثانية عشرة : إعادة الخدمة العادية للمستخدمين :

عادة ما يستدعي الإستعجال لإعادة الخدمة في موقع الإسناد اختبار النظم/التطبيقات الحرجة أولاً . وعند العودة إلى المصادر المستعادة فإن الترتيب الذي تعاد به بعد إعادة الخدمة عقب تحقيق الحداثة وتنفيذ دورة التشغيل بالتوازي يكون عكسياً . وتكون النظم/التطبيقات الحرجة (كلما أمكن) آخر ما يتم تحويله إلى المصادر المستعادة . ولا تجري هذه المحاولة إلا بعد الانتهاء من جميع التحويلات الأخرى وحل المشاكل التي تظهر بها . وفيما عدا هذا الإستثناء ، تعتبر باقي الإجراءات متشابهة تماماً .

وبعد إعادة الخدمة إلى المستخدمين ، يحتمل أن تبقى هناك مشكلة هامة . ففي حالة إستيعاب موقع الإسناد للنظم والتطبيقات الحرجة فقط ، وإستغراق إصلاح المصادر المتضررة وقتاً أطول من المتوقع ، فقد نجد أمامنا كماً هائلاً من متأخرات التطبيقات الحرجة بانتظار تنفيذها . لذا يتعين تحديد ترتيب أولويات الأعمال المتأخرة مبدئياً في خطة إستعادة النشاط . إلا أن طول فترة العطل و/أو التأخير غير المحسوب قد يتطلب إعادة ترتيب قائمة الأولويات .

وسيكون الأفراد المسؤولون عن تطوير النظم/التطبيقات آخر من تعاد اليهم الخدمة نظراً لأن المصادر التي يستخدمونها عادة ستكون محوالة إلى الأنشطة المخصصة لإنجاز الأعمال المتأخرة .

٤ - ١٠ - ٥ الاعتبارات الإستراتيجية والتكتيكية لإجراء إستعادة النشاط .

تتلخص الأهداف الإستراتيجية لإجراء إستعادة النشاط في إعادة مستويات مقبولة من الخدمة للمستفيدين في نطاق الوقت المحدد والتكلفة التقديرية وبأقل ضرر يلحق بالمنشأة ككل . أما الاعتبارات التكتيكية التي يركز عليها وضع خطة إستعادة النشاط التي تحقق الأهداف المذكورة فيجب أن تراعى الآتي :

— بساطة الإجراءات : يجب أن ترتب الأعمال الهامة والمعقدة لكي تؤدي بصورة متوالية من خطوات واضحة المعالم يتقرر فيها على الفور نجاح أو فشل كل خطوة قبل الانتقال إلى الخطوة التالية . وإذا كانت كل خطوة — نتيجة لذلك — تستغرق وقتاً أطول (بصورة طفيفة) ، إلا أن ذلك يساعد على تقليل احتمال الإضطرار إلى تكرار المتوالية بأكملها بحثاً عن الخطأ بصورة ملحوظة .

— الأحداث المتوازية مقابل المتعاقبة : تحدد في خطة إستعادة النشاط بوضوح تام كل الأحداث والأعمال التي يمكن تنفيذها بالتوازي وتلك التي يجب أن تحدث على التعاقب . ومن الضروري توفير العدد اللازم من أفراد الإستعادة المدربين لتغطية تلك المتطلبات .

— التعليم/التدريب : سيكون يجب أفراد فريق الإستعادة وكذا التدريب التبادلي على المهارات الهامة في المنشأة أثر إيجابي هام على مقدرتهم على تنفيذ خطة إستعادة النشاط بنجاح خلال الفترة الزمنية المحددة .

— إختبارات إستعادة النشاط : لن يمكن تنفيذ إختبارات واقعية أو أقرب إلى المثالية . ويجب مقارنة تكلفة مثل هذه التدريبات الدورية بالنكلفة التي قد يقدّر للمنشأة أن تتحملها نتيجة لحدوث كارثة كبرى يتبعها قصور تام في إجراءات إستعادة النشاط بها .

— إتساق الإجراءات : يجب توفير مستوى من الإتساق والمرونة في

إجراءات الإستعادة فإن ذلك سيزيد من بساطة وقابلية التعليم/التدريب من خلال تقليص الحالات والأفعال الإستثنائية التي ينبغي تغطيتها . ومع هذا فلا يجب أن تكون الإجراءات من التصلب بحيث يتعذر تكيفها مع أي تغيير مفاجئ أو غير متوقع في البيئة .

— قياس التقدم : يجب أن يكون الإجراء قابلاً للقياس بقدر ما هو ضروري لتتبع مدى التقدم الذي أحرز باتجاه الهدف الأساسي «وقت الإستعادة» ، ويجب أن يكون أي اختلاف يناقض الخطة الموضوعة قابلاً للتحديد بسرعة وبحيث يمكن أن نتبين منه الأثر المحتمل على سير أعمال المنشأة .

البَابُ الحَادِثُ

٥- الموجز

٥ - ١١ الفصل الحادي عشر

التحديات الكبرى

إذا كان صحيحاً بأن نشر حوادث الإحتيال المثيرة التي أستخدم فيها الحاسب الإلكتروني، والحديث عن سن التشريعات المناسبة يخلقان كلاهما مستوى جيداً من التوعية الجماهيرية، فإن ذلك يعيق إلى حد ما أي تقدم نحو تحديد حجم مشكلة «كآل المعلومات». وكثيراً ما يكون مستوى التوعية الذي تتركه في النفوس ذا طبيعة سلبية .

ولدى كثير من الناس تعتبر مصطلحات «عمل إجرامي - إنتهاك - تسلل - إدانة - صدور أحكام رادعة» المرتبطة بحوادث الإحتيال مدعاة لإثارة رد فعل سلبي . وفي أغلب الأحيان، ينسى القارئ مقالاً يتحدث عن الإحتيال باستخدام الحاسب عقب الإنتهاء منه حتى لو كان مثيراً للإهتمام . وكذلك المقالات التي تناقش القوانين المتعلقة بسرية وحرية المعلومات وغيرها غالباً ما ينظر الناس إليها نظرة سلبية بحيث يمكن القول بأن رد الفعل السائد يعتبرها «مزيدياً من القوانين التي ترافقها جبال من الأعمال الورقية». وردود الفعل هذه وما شابهها تجعل من الصعب قيام بيئة يُعرض فيها بأمانة حجم وأهمية مشكلة «كآل المعلومات» أو أن يجري تقييمها بما يناسبها من الموضوعية .

ومن النتائج الأخرى لذلك أن العديد من التدابير الوقائية تطوّر بصورة مستقلة على مرّ السنين وإن كان الهيكل العام لمهمتها وعلاقتها بعضها ببعض لم

يظهر إلى حيز الوجود أبداً . ونجد مثلاً أن «التحكم في دخول الأفراد» غالباً ما يعتبر أمراً منفصلاً تماماً عن «كلمات السر» المستخدمة في التقاط ملفات جهاز المعالجة أو قاعدة البيانات . وكذلك خطط «الإستعداد لمواجهة الكارثة وإستعادة النشاط» كثيراً ما تدرج معاً تحت بند «خطة مواجهة الكارثة» وينظر إليها كوثائق منفصلة بمحد ذاتها لا علاقة لها بتدابير الكمال الأخرى .

وفي القسم التالي من هذا الفصل ، نستكشف عدداً من التحديات الهامة التي ينبغي مواجهتها قبل أن نتعمق في مشكلة «كامل المعلومات» بصورة موضوعية وشاملة . وبعد ذلك سيمكننا أن نربط «كامل المعلومات» بالمشاكل الأوسع في المنشأة ويمدى إعتادها على مصادر إدارة معلوماتها .

٥ - ١١ - ١ البيئة المتغيرة :

بفضل تزايد طاقة مصادر إدارة المعلومات وانخفاض تكلفتها ، أصبحت المعلومات اليوم متاحة لمجموعات متنامية من المستفيدين . وإلى وقت قريب ، كان التقاط شبكات المعلومات قاصراً تقريباً على موظفي المنشأة (أو العملاء في حالة وحدات من نوع مكاتب الخدمة) . ولكن تقاطع الشبكات ما بين المنشآت المختلفة أصبح حقيقة واقعة . وأصبح في مقدور أي شبكة تملكها منشأة كبرى وطنية أو متعددة الجنسيات أن تتقاطع مع شبكات تتعامل معها مثل المؤسسات المالية والبنوك والموردين والعملاء الآخرين . وعما قريب سيصبح من الأمور العادية قيام شبكات تندمج فيها عمليات : تجميع وبت ومعالجة واختزان التفاعلات من منافذ الإتصال إلى الحاسب ، بالإضافة إلى البريد الإلكتروني وعمليات معالجة النص والترجمة الرقمية للصوت والتراسل الآلي طبق الأصل والترسيم الآلي وغيرها .

وسيؤدي إلى تسارع تلك العملية وجود خطوط الإتصالات التي تنقل البيانات بمعدلات تصل إلى ملايين الأرقام الثنائية في الثانية بصورة عادية وتكلفة زهيدة ، وهي أقرب إلى خطوط الإتصالات الصوتية في عالم اليوم .

وتستمر تكاليف أجهزة المنافذ في الانخفاض في الوقت الذي تستمر فيه قدراتها في الزيادة . وهذه الحقيقة ، مقرونة بتوفر تسهيلات الإتصالات الرخيصة ،

ستجعل من الممكن أن تمتد عما قريب قدرات وامتيازات الالتقاط المباشر والتفاعل إلى أي فرد ضمن المنشأة بصرف النظر عن الموقع .

تتحصر معظم الشبكات اليوم داخل حدود البلد الذي تأسست فيه المنشأة ، ولكن عدداً منها يمدّ عملياته أيضاً إلى ما وراء حدود البلد أو القارة . وستزداد سرعة إنتشار هذه العمليات مع الإستمرار في خفض تكلفة تقنيات الأقمار المدارية ومحطاتها الأرضية . وتبقى ضرورة دراسة أثر التشريعات الحالية أو المرتقبة بشأن تدفق البيانات عبر الحدود على هذه الأنشطة .

وإذا لم يكن تقييم واختيار تدابير الكمال المادية والمنطقية جزءاً عضوياً من تصميم هذه الشبكات ، فإن إمكانية تحقيق المستوى المطلوب فيها من « كمال المعلومات » تصبح ماثار شك شديد . ومما يظهر من الممارسات الحالية ، فإن تدابير الكمال غالباً ما تعتبر واحدة من آخر الإعتبارات التي يلتفت إليها في إجراءات التصميم والتنفيذ .

٥ - ١١ - ٢ تعريف هوية الأفراد :

لا يزال البحث مستمراً عن تقنية دقيقة وصغيرة الحجم مع تكلفة زهيدة للتعرف على هوية الأفراد . ولا شك أن نمو مجتمع المستفيدين وزيادة إمكانية الوصول إلى مصادر إدارة المعلومات تجعلان هذا الميدان شديد الأهمية . وإلى أن يظهر إلى الوجود الجهاز كامل الأوصاف ، سيتعين علينا التغاضي عن مشكلات التكلفة ، والقبول أو الرفض التي تثيرها حدود التعرف المرتبطة بالتقنية الحالية . ولا يمكن أن نعتبر إستخدام أجهزة مضاهاة « الشيء المحمول » أو « الشيء المعلوم » و/أو لوغاريتم كلمات السرّ الإجابة المرضية في العديد من الحالات . وإذا كانت تقنية صنع « الشيء المحمول » موجودة ، فإن التقنية التي تستطيع إنتاج نسخ محظورة من هذا الشيء نفسه موجودة أيضاً . ومن الواضح أن كثيرين يعتبرون القاعدة الأولى لإنشاء كلمات السرّ شديدة الخصوصية ، أنها ليست خصوصية ، اذ يجب أن يفترض بأن الناس مضطرون لأن يستمروا في تبادل أو الكشف عن كلمات السرّ . وإذا لم يكشف عنها بالفعل لأحد الزملاء بغرض إستخدامها في تصحيح أخطاء البرنامج أو في أنشطة الإختبار ، فما أسهل أن

تداع دون حذر في مواقف الحالات الطارئة . ويمكن الحلّ المثالي لمشكلة تعريف هوية الأفراد في صنع جهاز يمكن أن يُبنى بداخل منافذ الإتصال بجميع أنواعها ونظم التحكم في دخول الأفراد وأجهزة المعالجة المستخدمة في المهام الثلاثة (IP/DP/NP) . وبهذه الطريقة يمكن أن نصل إلى التعرّف الإيجابي على الأفراد بصورة مناسبة تشمل جميع مستويات الوصول المادي والمنطقي إلى مصادر إدارة المعلومات .

٥ - ١١ - ٣ تعريف هوية الجهاز :

تعتبر مشكلة التعرّف الإيجابي على الأجهزة المستخدمة في التقاط المصادر على نفس الدرجة من الأهمية . وغالبية أجهزة اليوم عبارة عن منافذ إتصال للإستعمال بواسطة الأفراد . ونتيجة للقدرات الهائلة التي توفرها البرامج الجاهزة أصبحت كثير من تلك الأجهزة قادرة على إنشاء طلبات التقاط مصادر أخرى بصورة مستقلة تماماً عن أي عمل يقوم به الأفراد . ومن ذلك : أجهزة المعالجة الفرعية التي تطلب التقاط قاعدة بيانات بعيدة ، وأجهزة معالجة الشبكة التي تتصل هاتفياً بالمنافذ أو المصادر البعيدة ، وأجهزة النسخ الذكية أو أجهزة التراسل الآلي طبق الأصل التي تطلب التقاط المصادر البعيدة .

وستؤدي زيادة قدرات «الذكاء» وسهولة نقل أجهزة المنافذ إلى تعقيد مشكلة الهوية . وعما قريب ستتوفر منافذ صغيرة في حجم حقيبة اليد أو لتحمل في الجيب ذات قدرات عالية من حيث الذاكرة والمعالجة الدقيقة ، وتصبح في إستطاعتها طلب التقاط مصادر المنشأة من أي مكان تقريباً على سطح الأرض .

ويجب أن يكون تعريف هوية الجهاز مستقلاً تماماً عن التعرّف الإيجابي على هوية الأفراد . وفي كثير من المنشآت ، يعتبر التعرف على أحدهما قبولاً ضمناً يصلح للتعرف على الآخر .

وحقيقة أن عدد الأجهزة المتوفرة في العروض التي يقدمها العديد من الشركات المنتجة يعطي الكثير من المرونة في تنظيم شبكة المعلومات . إلا أن ذلك يضيف بُعداً جديداً لتعقيد مشكلة تعريف هوية الجهاز ، وهو بعد غير موجود في مشكلة الهوية الشخصية للأفراد . فالإنسان مهما كان هو إنسان ، لكن هذه النتيجة لا تنطبق على أجهزة المنافذ .

ومن الحلول المطروحة تحديد لوغاريتم قياسي لتعريف الجهاز شبيه باللوغاريتم الحالي للترميز الصادر عن المكتب القومي للمواصفات القياسية . والإختلاف الرئيسي هو أن المفتاح سيستخدم هنا مع اللوغاريتم للتعرف على الجهاز بدلاً من ترميز البيانات . ويتطلب ذلك إجراء لإدارة المفتاح شبيه بذلك الذي يستخدم لتحميل وتغيير مفاتيح جهاز الترميز . وقد يناسب ألا يكون لدى الأشخاص المشاركين في الإجراء أي معرفة بمفتاح تعريف الجهاز . وتمثل المقدرة على بناء هذه القدرة داخل المنافذ والأجهزة الأخرى ، بصرف النظر عن المصدر ، خطوة هامة باتجاه حل مشكلة تعريف الهوية .

٥ - ١١ - ٤ تعريف هوية الإجراء (البرنامج) :

يشكل التعرف الإيجابي على هويات الأفراد والأجهزة أهم خطوتين باتجاه تحسين مستويات «كَمال المعلومات» ولكنه يجب كذلك الإهتمام بدراسة خطوة ثالثة ترفع المستوى أيضاً . فبعد التعرف على هوية الجهاز و/أو الأفراد العاملين ، تثار مشكلة هوية الإجراء (البرنامج) الذي يجري تنفيذه . ويمكن أن ينسحب مفهوم لوغاريتم التعريف — السابق ذكره في مجال الأجهزة — على الإجراءات المؤتمتة (البرامج) . ولكنه يتطلب تعديلات على إنشاء المفتاح وإجراءات التوزيع حتى تتلائم مع عدم وجود جهاز مادي تبني فيه اللوغاريتمات والمفتاح .

ومع هذا المستوى الإضافي من القدرة ، سيصبح في الإمكان تحديد هوية الجهاز ، والمستفيد ، والإجراء (البرنامج) الذي يطلب التقاط مصادر الشبكة . وبذلك يزداد إحتمال بلوغ مستويات محسنة من الكمال في عدد من المجالات ، منها مثلاً : إيضاح أن البرنامج الذي أدخل للتنفيذ هو الإصدار المسموحة والمعتمدة .

وقد إرتبطت المناقشة السابقة بمفتاح ولوغاريتم تعريف هوية الأجهزة والأفراد والإجراءات والبرامج ، وهي أمور تختلف عن إستخدام لوغاريتمات ومفاتيح الترميز للمحافظة على «كَمال المعلومات» العابرة فيما بين نقاط التقاء الشبكة (أنظر الفقرة التالية) .

طبقت تقنية الترميز على إتصالات البيانات منذ بعض الوقت . وكما ذكرنا آنفاً فإنها تستخدم مبدئياً على مستوى خطوط الإتصال التي تعتبر أقل حصانة عن ترميز النقاط النهائية . وعندما تحل مشكلات الترميز بين النقاط النهائية وما يرافقها من إدارة المفتاح والبرامج الجاهزة ، فإنه يصبح في الإمكان مدّ الترميز ليشمل مهمة معالجة قاعدة البيانات . وبالمثل عندما تحل مشكلات حركة الإتصالات وقاعدة البيانات المكودة ، ستكون الخطوة المنطقية التالية هي ترميز مهمة معالجة المعلومات . وسيلزم أولاً أن تُحل مشكلات معقدة تتعلق بالمفتاح (إنشاؤه ، وإدارته) واللوغاريتمات التي ستتولى التنفيذ بالسرعات المطلوبة .

ويجب أن تكون طريقة إدارة المفتاح في مصادر كاملة الترميز قادرة على توفير العدد المطلوب من مستويات وتنسيق المفتاح في كل المهام الثلاثة ، وإن تنفذ دون أن تترك أثراً ملحوظاً (أو على الأقل غير مقبول) على معايير وقت الانتشار والإجابة كما يتصورها المستفيدون .

وستنشأ مزيد من التعقيدات عن إدماج الترجمة الرقمية للصوت ، والبريد الإلكتروني ، والتراسل الآلي طبق الأصل وغيرها من أشكال الحركة ، في شبكة كاملة الترميز . ولكن إضافة تقنية الترميز إلى تلك المجالات قد يستغرق زمناً طويلاً .

وستتطلب من الشبكات كاملة الترميز أن تكون معدات وإجراءات الاختبار والتشخيص قادرة على العمل في بيئة التشغيل المكود . وإلا فإن البديل سيكون تعطيل الشبكة ، وقطع أجهزة ولوغاريتمات الترميز ، وتشغيل برامج أو رسائل اختبار ذات نص واضح بأمل التعرف على المشكلة . وفي حالات كثيرة ، قد يتسبب مثل هذا العمل في تدمير أي دليل يقودنا إلى المشكلة . ولا شك أن نقاط الضعف المرتبطة بإجراءات التعطيل والاختبار وإعادة التشغيل تجعل هذه الطريقة غير مقبولة .

ولا يزال يدور جدل شديد حول مسألة إنشاء لوغاريتم ومفتاح الترميز ، ولا يقف كل المستفيدين في جانب تأمين استخدام لوغاريتم المكتب القومي للمواصفات القياسية الأمريكية . لذا يستمر البحث عن : مفاتيح عمومية (أي

مفتاح ترميز خاص بأحد المستفيدين يتم إختزانه مع غيره في دليل عمومي بحيث يستطيع أي شخص إرسال نص مكوّد إلى المستفيد ولن يستطيع أحد أن يفك رموز النص سوى المستفيد نفسه الذي يستخدم مفتاحاً خصوصياً ومختلفاً لفك الترميز) .

- * مفاتيح تنشأ عن طريق إستخدام حاصل أكبر رقمين أوليين .
- * مفاتيح تعمل باتجاه واحد (أي لا يؤدي عكس لوغاريتم الترميز إلى فك ترميز الرسالة) .
- * مفاتيح تستخدم للتحقق من صحة الترجمة الرقمية للتوقعات وغيرها من المجالات .

٥ - ١١ - ٦ التعريف في بيئة النظام الموزّع :

يبين الشكل ١١ - ١ مصفوفة العلاقة بين تعريف هوية الأجهزة والأفراد والإجراءات (البرامج) وبين المهام الثلاثة الأساسية (لمعالجة المعلومات / الشبكة / قاعدة البيانات IP/NP/DP) في بيئة النظام الموزّع . وتمثل نقاط التقاطع التسع في المصفوفة طلبات الالتقاط التي يحتمل أن تنشئها الأجهزة والأفراد والإجراءات عبر مهام الشبكة الثلاثة .

المهام			
التعرف الإيجابي على :	معالجة المعلومات	معالجة الشبكة	معالجة قاعدة البيانات
الأجهزة			
الأفراد			
الإجراءات			

شكل ١١-١

وتتضمن الأجهزة: جهاز التخاطب مع الحاسب CONSOLE ، ومنافذ الإتصال ، وجهاز المعالجة الوسيط ، وجهاز معالجة المعلومات ، وجهاز معالجة الشبكة ، وجهاز معالجة قاعدة البيانات .

ويشمل الأفراد : المستفيدون الذين يستخدمون المنافذ ، ومسؤولو الإشراف والتشغيل الذين يرتبطون بجميع أنواع أجهزة المعالجة .

وتتضمن الإجراءات أي برامج يمكن تنفيذها في المنافذ الذكية أو أجهزة المعالجة بأنواعها المختلفة . وفي البيئة التي تتوزع فيها المهام الثلاثة الأساسية للمعالجة ، تتوفر مجموعة كبيرة من إمكانيات طلب الالتقاط ؛ فقد ينشأ الطلب داخل مركز المصادر (من مشغل جهاز التخاطب مع الحاسب مثلاً) حيث يمكن الإطمئنان إلى وجود مستويات عالية نسبياً من التحكم في الالتقاط ودخول الأشخاص ، كما أنه قد ينشأ من جهاز منفذ إتصال يقع على بعد آلاف الأميال حيث لا يعرف شيء عن مستوى التحكم في وصول الأشخاص إلى المصادر وإضافة إلى إنشاء طلب الالتقاط ، يجب دراسة نوع التفاعل القائم مع المصادر . وتعتبر الفئتان التاليتان مثالين لأنواع الالتقاط والتفاعل الممكن حدوثها .

٥ - ١١ - ٦ - ١ : الفئة الأولى : الإتصال المنقطع :

في هذه الفئة ، لا يوجد إتصال مستمر بين الجهاز/الأفراد/الإجراء وبين المصادر المطلوبة . ويتم الإتصال عادة باستخدام أجهزة الهاتف (أو غيرها) حيث يمكن أن تتضمن أشكال الأحداث التالية :

- ° مستفيد يتصل من داخل مركز المصادر بمنفذ مجهز للإستقبال الهاتفى .
- ° جهاز معالجة له قدرة إرسال هاتفى يتصل بمنفذ مجهز بقدرة على الإجابة ذاتياً .
- ° جهاز معالجة له قدرة إرسال هاتفى يتصل بجهاز معالجة آخر مجهز بقدرة على الإجابة ذاتياً .

وسيختلف عدد مرات الالتقاط ، والمدة التي يستغرقها كل حدث ، والتفاعل مع أو ما بين المصادر ، إلى درجة كبيرة . وسيبين تقييم هذه المعايير وغيرها ، وحساسية المصادر المطلوبة مستوى التعريف الذي يجب أن يطبق (على

الأجهزة/الأفراد/الإجراءات). وفي المنشآت الحساسة، توحى السهولة النسبية التي تتم بها أحداث الإستقبال الهاتفى بضرورة تطبيق مستويات التعريف الثلاثة معاً لكل حدث ، على فرض أن الأفراد مشاركون فيه . فإذا لم يشارك الأفراد في الإتصال ، فإن مستوى تعريف الجهاز والإجراء سيكون كافياً .

٥ - ١١ - ٦ - ٢ الفئة الثانية : الإتصال المستمر :

يقصد بهذه الفئة قيام إتصال مادي عبر خطوط الإتصالات المخصصة يسمح بإنشاء أحداث وتفاعلات فيما بين المصادر . وهنا يتسع مدى إمكانيات الأحداث كثيراً عما هو عليه في فئة الإتصال المتقطع . ومن أمثلته :

- ° المنافذ المتصلة بجهاز معالجة الشبكة (منفذ بعيد أو نقطة إتقاء وسيطة) .
- ° جهاز معالجة الشبكة البعيد المتصل بجهاز معالجة في نقطة التقاء وسيطة ضمن الشبكة .
- ° جهاز معالجة فرعي متصل بجهاز معالجة الشبكة (بعيد أو في نقطة التقاء وسيطة) .
- ° جهاز معالجة الشبكة (في نقطة التقاء وسيطة) متصل بجهاز معالجة المعلومات أو جهاز معالجة قاعدة البيانات .
- ° أجهزة التخاطب مع الحاسب المتصلة بأجهزة معالجة المعلومات/الشبكة/قاعدة البيانات .

وعادة ما يتلزم مع خطوط الإتصالات المخصصة كثير من التفاعل بين المصادر المتصلة ببعضها . ويتطلب عدد المرات التي ينبغي فيها أن تطبق إجراءات التعريف تقييماً لبعض المعايير الإضافية . ولا شك أن حقيقة وجود الإتصال المادي تشير إلى أن المستوى الأول للإلتقاط قد تحقق . وبعدها يتراوح مستوى التفاعل بين «قليل» (لوجود فترات توقف طويلة في المنافذ) وبين «مستمر تقريباً» (من جهاز معالجة في نقطة التقاء وسيطة إلى جهاز معالجة المعلومات) .

وتنشأ بعض التفاعلات التي يكون الأفراد طرفاً فيها (مشغلي المنافذ وأجهزة التخاطب)، وفي تلك الحالات يكفي تنفيذ إجراء تعريف الجهاز مرة واحدة لكل يوم أو لكل نوبة عمل. وقد يتراوح تعريف الأفراد و/أو الإجراء بين «لاشيء» (إذا تحقق الالتقاط أو الوصول إلى الجهاز، فإنه يفترض أن مستوى التعريف مقبول) وبين «كل مرة يطلب فيها أي تفاعل».

وهناك تفاعلات أخرى ينشئها إجراء (برنامج) يجري تنفيذه في جهاز المعالجة. قد لا تتطلب بعض الأشكال أي تعريف إجرائي (مثل جهاز معالجة في نقطة التقاء وسيطة متصل بجهاز معالجة معلومات)، بينما أشكال أخرى (مثل طلب التقاط من جهاز معالجة بعيد غير تابع للمنشأة) تتطلب تعريفاً إجرائياً صارماً.

وفي كثير من المنشآت، يفترض أن إنجاز إجراءات التعريف الأولية بنجاح وبدء التفاعل دليل لاستمرار الهويات ثابتة إلى حين لإنهاء التفاعل بصورة طبيعية أو إنقطاع الإتصال (نتيجة لخلل في المكونات أو خط الاتصال أو عطل مؤقت). وفي الحالة الأخيرة يجب تكرار إجراءات التعريف قبل إستئناف التفاعل. وفي منشآت أخرى قد تُطلب مختلف إجراءات التعريف بصورة دورية (كل عشر دقائق، كل ساعة) حتى لو لم ينشأ أي تفاعل. فإضافة إلى تأكيد سلامة الإتصال، فإنها تقلل من احتمال التغير في الأجهزة والإجراءات الموصلة أو التي تكون متوقفة عن العمل. وفي حالات قصوى قد يتطلب الأمر تزاوجاً مناسباً بين إثنين أو كل إجراءات التعريف الثلاثة في أي وقت ينشأ فيه أي تفاعل من أي نوع.

٥ - ١١ - ٦ - ٣ عدد مرات التعريف :

يمثل الشكل ١١ - ٢ مصفوفة موجزة لاستخدامها في تقييم عدد المرات التي تطبق فيها إجراءات التعريف. وتشمل أهم العوامل التي يجب مراعاتها: حساسية المنشأة وما يرتبط بها من مصادر، ومتطلبات عدد مرات ووقت الإجابة للتفاعلات، وأثر إجراءات التعريف على التفاعلات.

عدد المرات	الأجهزة	الأفراد	الإجراءات
في بدء تشغيل النظام			
مرة يومياً			
مرة كل نوبة عمل			
مرة كل ١٠ دقائق/ساعة			
عدد أول اتصال			
عدد أول تفاعل			
في كل تفاعل			
في بدء التشغيل بعد فترة انقطاع			

الشكل ١١ - ٢ عدد مرات التعريف .

وهناك عوامل أخرى إضافية منها: الموقع المادي للجهاز ، وعلاقة الأفراد بالمنشأة (موظف ، عميل ، مشترك) ، وإمكانيات الالتقاط المرتبطة بالأجهزة/الأفراد/الإجراءات (قراءة فقط ، قراءة/طباعة ، تغيير البرنامج) .

٥ - ١١ - ٧ تجزئة إجراءات التعريف .

يؤدي تنوع المكونات المزودة من شركات إنتاج مختلفة في نظام موزّع إلى تعقيد مشكلة تحقيق مستوى التوافق اللازم في إجراءات التعريف . وفي بعض الحالات توجد قدرات تعريف الجهاز كخيار إضافي ، وفي حالات أخرى لا يمكن تعريف هوية الجهاز بأي حال . وبعض أجهزة المعالجة يمكن تزويدها ببرامج جاهزة من الشركة المنتجة لإجراء تعريف الجهاز و/أو الأفراد ، بينما في أجهزة أخرى ، يكتبه المستفيد أو يشتريه كحزمة برامج جاهزة من شركات تطوير البرامج للحاسب الإلكتروني .

ولا يعتبر تعريف البرامج التي تدخل للتنفيذ أو التي تطلب التقاط مصادر أخرى أمراً شائع الاستخدام . وقد تجري اختبارات لتحديد الجليل أو الإصدار ، ولكنه ليس من المعتاد إجراء اختبارات إضافية لتحديد ما إذا كان قد حدث تغيير غير مسموح به . ويمكن تبسيط إجراءات التعريف والمشاكل المرتبطة بتنفيذها إذا ما تم تقسيمها بحسب المهام الثلاثة الأساسية لمعالجة المعلومات/الشبكة/قاعدة

البيانات . وفي هذا الصدد يمكن إستعمال المصفوفة المبينة في الشكل ١١ - ١ لتحديد مختلف إمكانات طلب الالتقاط الموجود داخل الشبكة . ويؤدي هذا بالتالي إلى تحديد إجراءات التعريف التي تتطلبها كل مهمة منها .

وستوفر حساسيات نظام أو تطبيقات الشبكة مؤشراً لمستوى الزيادة التي يجب أن ترتبط بإجراءات التعريف . وفي الحالات الأقل حساسية سيكون الاختبار الأولي لتعريف الجهاز/الأفراد الذي تجرّبه مهمة معالجة الشبكة فور طلب الالتقاط كافياً . وفي الحالات الأكثر حساسية يمكن إجراء اختبارات إضافية عن طريق مهام معالجة المعلومات ومعالجة قاعدة البيانات . ويؤدي تقسيم إجراءات التعريف إلى تبسيط عملية إدماجها في أي من المهام داخل الشبكة ككل . وسيكون من السهل تحديد وتنفيذ الإجراءات داخل مهمة معينة إذا ما نظرنا إليها بصورة منفصلة عن المهمتين الآخرين . وعندما يتحقق مستوى الكمال المقبول في كل مهمة على حدة ، فإن كمال الشبكة بكاملها يصبح أمراً مؤكداً .

٥ - ١١ - ٨ وسائل الاختبار والتشخيص :

تزيد تقنيات الحاسب المصغر/الدقيق بسرعة كبيرة من قدرات معدات اختبار وتشخيص المصادر وبخاصة في مهمة معالجة الشبكة . وتوفر الآن معدات تستطيع مراقبة و/أو اختبار المكونات . كل على حدة (المنافذ ، أجهزة مواءمة الاتصال ، خطوط الاتصالات) بصورة آلية من مواقع عن بعد . ويمكنها توجيه أوامر إستفهامية إلى الأجهزة ، وتلقي الحالة لتحليلها دون قطع تدفق الحركة إلى المستفيد .

وتتطلب معظم أجهزة الاختبار/التشخيص الحديثة قيام مسؤولي الإشراف (مع إستخدام معلومات توفرها أجهزة المراقبة) بتزويدها بالجزء الأكبر من المعلومات عن إتجاه وترتيب الأحداث . ولكن هذا المنطق (الذي يطبقه مسؤولو الإشراف) سيتم في النهاية إدماجه في أجهزة المعالجة الخاصة بالاختبار والتشخيص لكي يتم إكتشاف وتتبع معظم حالات الخلل المؤقتة و/أو الشديدة ، ومن ثم إنشاء عملية إعادة التجهيز المناسبة آلياً . وأما حالات الأعطال الكبرى التي تشمل مكونات عديدة فإنها ستتطلب تدخلاً يدوياً .

والهدف من أتمتة مهمة الاختبار/التشخيص هو تقليل مستوى إنقطاع

الخدمة الذي يعاني منه المستفيدون نتيجة لخلل المكونات ، وبدء عمليات إستعادة النشاط في أقرب وقت ممكن ، والحفاظ على مستويات مناسبة للكمال على مدى تنفيذ الإجراء . ومن الممكن تحقيق الهدفين الأولين بسهولة ، أما الهدف الثالث « كمال المعلومات » فيمثل مشكلة متشعبة الأطراف . فبينما توفر المعدات الحالية مستوى عال من الكمال من حيث الوظيفة والتشغيل ، إلا أن توفرها (ما أسهل إستجارتها) وإمكانية نقلها (بعضها يقل وزنه عن ٢٥ رطلاً) وسهولة إستعمالها تجعلها مناسبة تماماً لعمليات المراقبة والتسلل ورصد حركة الشبكة بصورة محظورة ومن خارج الموقع . فإذا كانت تلك المعدات ستستخدم في شبكات تحتاج إلى متطلبات عالية للكمال ، فيجب البدء بحل مشكلة إدماج قدرات الترميز بداخلها وما يرتبط بذلك من مشكلات إنشاء وإدارة مفتاح الترميز .

٥ - ١١ - ٩ المشكلات الإجتماعية والقانونية :

هناك عدد من المشكلات الإجتماعية والقانونية التي تؤثر على قضية « كمال المعلومات » برمتها . وقد تحلّ بعض هذه المشكلات عن طريق سنّ قوانين واقعية قابلة للتنفيذ ، بينما قد تتطلب أخرى مرور سنوات طويلة قبل أن يعي الجمهور مشكلات الكمال ويتقبلها . وغالباً ما تتكتم إدارة المنشأة أي أخبار تتصل بعمليات الإحتيال التي يستخدم فيها الحاسب الآلي . والأسباب التي تعطي لذلك كثرة منها : الخوف من النقد لعدم وجود تدابير وقائية مناسبة في الموقع ، والخوف من فقدان ثقة العملاء والجمهور عامة ، والخوف من محاولات أخرى يرتكبها أشخاص يريدون إستغلال نقطة الضعف التي كشف عنها النقيب .

ومن النتائج المباشرة للمخاوف المذكورة قلة الحالات التي قدم فيها الجناة للمحاكمة أمام القضاء . ثم تبرز التكلفة والإزعاج الذي سببته القضية وما يرافقها من دعاية كراذع حقيقي يمنع من إتخاذ الإجراءات القانونية . وإذا أقيمت الدعوى ، فإن معدل الإدانة يظل منخفضاً للغاية . وإذا ثبتت الإدانة ، فإن الأحكام الصادرة تكون مخففة بصورة ملحوظة . وفي إحدى القضايا مثلاً حُكم بالسجن ثلاث سنوات على متهم مدان باستخدام الحاسب الآلي لاختلاس عدة ملايين من الدولارات . فإذا افترضنا صحة التقديرات الخاصة بكميات الأموال التي لا تزال مفقودة لم تسترد ، فإن الجاني في هذه القضية يكسب من ورائها ما

يوازي مائة دولاراً في الساعة على مدار اليوم وهو داخل سجنه . وهكذا فإن كل من تسول له نفسه مثل هذا الفعل إنما يرى فيه مكافأة غير محدودة مع عدم وجود أي نوع من المخاطر على أي مستوى .

وهناك ظاهرة مثيرة للإهتمام فيما يتعلق بالإحتيال باستخدام الحاسب الآلي هي في الواقع نتيجة لدخوله إلى الحياة اليومية لكل منا ، ولما يواجهه من أشكال التصدي والمقاومة جيدة التوثيق . فالأشخاص الذين ينفذون عملية إحتيال كبرى بمساعدة الحاسبات يصبحون أبطالاً شعبيين من نوع خاص . ويرى كثيرون أن فكرة أن شخصاً استطاع أن يهزم النظام ويخدع الآلة إنما هي بمثابة صفة للإنسانية . وفي معظم الدول ، تعتبر القوانين التي تتناول الإحتيال بمساعدة الحاسبات غير صالحة للتعامل في هذه القضايا . وما أسهل رؤية القضاة ووكلاء النيابة والمحلفين وقد وقفوا مشدوهين أمام النواحي التقنية في الجريمة لدرجة تجعل من «الشك المعقول» نقطة مضمونة تقريباً في أحكامهم .

ويتعمد أيضاً القبول بالأدلة نتيجة لعجز القوانين عن التمييز بين قيمة المعلومات (البرنامج ، نسخ من ملفات حساسة) وبين القيمة الذاتية للوسيط الذي تحصلت منه (بكرة شريط مغناطيسي ، مجموعة أقراص ممغنطة ، سجل وري) . ولا شك أن العجز عن دقة تقييم الخسارة يسهم بصورة واضحة في صدور أحكام خفيفة نسبياً وهذا إذا أمكن التوصل إلى الإدانة . ويقوم عدد من الدول حالياً بإصدار قوانين تهدف إلى تصحيح أوجه النقص الظاهرة ، لكن تقرير مدى صلاحية تلك القوانين سيتطلب مرور عدد من السنين لاختبارها أمام المحاكم . وستؤدي كراهية بعض المؤسسات لإحالة الجناة إلى القضاة ، إلى إطالة فترة الإختبار . وكذلك ستقتضي فترة زمنية أطول قبل أن توجد في جميع البلدان على السواء قوانين موحدة وقابلة للتنفيذ .

وهناك عدد من التشريعات الاتحادية التي ستؤثر على عمليات المعلومات ومشكلات الكمال ، ومنها : قانون السرية لسنة ١٩٧٤ ، وقانون حرية المعلومات ، وقانون أعمال الفساد الأجنبي ، بالإضافة إلى قوانين أخرى موجودة أو منتظر صدورها . ولا يزال النقاش دائراً بخصوص حجم العمالة وكمية الأعمال الورقية والنفقات الإدارية المرتبطة بتلك القوانين . ويتوقع أن تزداد المسألة تعقيداً

بعد أن تصدر عدة بلدان تشريعاتها الخاصة المتعلقة بتدفق البيانات عبر حدودها إلى أقطار أخرى .

٥ - ١١ - ١٠ التدقيق في بيئة الحاسب الإلكتروني :

وضعت العديد من إجراءات التدقيق القياسية قبل زمن طويل من استخدام الحاسب الإلكتروني في التطبيقات التجارية . ونتيجة لآثار التقنية الحديثة على إجراءات إدارة المعلومات أصبحت الكثير من إجراءات التدقيق عاجزة عن إكتشاف الاستخدام المحظور و/أو المزور للمصادر .

والإمام بمبديء التدقيق العادية وبالإمكانات الفعلية لالتقاط المصادر المؤتمنة يجعلان من عملية إنتاج وثائق تمر بالعديد من إختبارات التدقيق أمراً شديداً السهولة . وإذا سألنا مصممي النظام أو التطبيق ، ففي استطاعتهم أن يحددوا عادة تلك الإجراءات التي يمكن أن ينتج عنها تزوير يصعب إكتشافه لاختلاس أموال نقدية أو مواد أولية أو منتجات صناعية نهائية . وتقوم كبريات مؤسسات الحاسبة/التدقيق القومية بإعادة صياغة إجراءاتها لتستوعب فيها بيئة إدارة المعلومات المؤتمنة . هنا تكون كلا المهارتين مطلوبتين : معرفة أسس التدقيق ومعرفة نظم إدارة المعلومات . لكن الأفراد الذين يجمعون بين كلا المجالين قليلون نسبياً . وقد بدأت المعاهد والكلديات الجامعية في إدماج مهام التدقيق ضمن مناهجها الدراسية «لمعالجة البيانات» ، لكنه لا بد أن تنقضي عدة أعوام أخرى قبل أن يصبح لدينا العدد اللازم من الخريجين ذوي الكفاءة المناسبة . وحتى ذلك الحين ، يتوفر أمامنا خياران :

١- عقد دورات تعليم/تدريب على نظم المعلومات للمدققين الأكفاء .

٢- تعليم مسؤولي نظم المعلومات ما يتعلق بإجراءات التدقيق .

لكن العقبة الكبرى في كلا الخيارين هي كيف نخلق مستوى معقولاً من الإهتمام بما يعتبره (كلا الجماعتين) موضوعاً مثيراً للضجر ولا أهمية له . فمن بين الخيارين يبدو الثاني أقدر على تحقيق الهدف المنشود ألا وهو : إدماج إجراءات عملية وشاملة للتدقيق ضمن مصادر إدارة المعلومات .

٥ - ١١ - ١١ أساليب تطوير النظام والتطبيق :

لا توفر الإجراءات الحالية لتطوير النظام والتطبيق تغطية مناسبة لمشكلات «كآال المعلومات». فسوء التقدير التقليدي لمدى تعقيد النظم والتطبيقات، والإفراط في تقدير القدرات المقابلة لا يفرزان عادة إلا خططاً سيئة. وكلما إزداد مستوى الإستعجال لبلوغ حالة التشغيل، كلما قلَّ الإهتمام بالتأكد من أن تدابير الكمال المناسبة قد أخذت في الحسبان. ونتيجة لذلك فإن مسألة تدابير الكمال لا تطرح إلا بعد تحقيق الحالة التشغيلية التامة. وبالتالي تؤدي إضافة تلك التدابير في المرحلة التالية إلى مستويات لظهور المخاطر غير مقبولة (أو مجهولة) وإلى إحساس زائف بالأمن فيما يتعلق بالنظام/التطبيق.

ويجب إعادة النظر في مختلف إجراءات التصميم والتطوير والتنفيذ على مستوى مصادر إدارة المعلومات، وإعادة بنائها كما ينبغي بحيث تتضمن الإعبارات المناسبة لمسألة «كآال المعلومات» على كل مستوى. وتبدأ العملية مع التعرف الأولي على متطلبات المستفيدين ثم تستمر على طول إجراءات التصميم والبرمجة والإختبار والتحويل والتشغيل والصيانة. لكن القبول بضرورة التركيز في عمليات التصميم على «كآال المعلومات» — التي يرى فيها الكثيرون محض مهام إدارية — فإنه سيتطلب الكثير من الوقت والنفقات والتعليم والتدريب على كل مستويات أنشطة تطوير النظام والتطبيق.

٥ - ١١ - ١٢ توحيد تقنية تدابير كآال المعلومات :

نشأت كثير من القياسات المتعلقة بالكمال والتي تطبق حالياً في مصادر إدارة المعلومات في بيئات وأزمنة مختلفة. وفي بعض الحالات كانت مسارات تطورها مستقلة ومتباعدة تماماً. ولقد بذلت جهود لدمج بعض صور المزاوجة بينها في كبرى مراكز المصادر ولكن كان يعيقها دوماً نقص البنية التي تحدّد أوجه الاختلاف في كل منها وآثارها المحتملة على تحقيق مستويات الكمال المحدودة. ومن الأمثلة على ذلك :

° نظم توليد وتوزيع الطاقة الكهربائية التي تزود طاقة نظيفة ومستمرة تتطلبها

النظم الحالية .

- ° معدات وأجهزة التحكم البيئي في غرفة الحاسب التي تحافظ على أضيئ مدى مسموح من الحرارة والرطوبة والهواء حسبها تتطلبه النظم الحالية .
- ° إجراءات دخول الأشخاص والحراسة والمراقبة التي تعتبر شديدة الحساسية لاحتياجات إدارة المعلومات والتي تتكيف بسرعة مع أي تغيير .
- ° المرافق (المباني - الغرف) التي يحوي بناؤها مزيداً من الكمال لحماية المكونات المجيزة بداخلها .
- ° نظم إكتشاف وإطفاء الحريق المصممة بحيث تخفف الأضرار على المكونات عند إستخدامها .
- ° أجهزة التخلص من المصادر والتي يمكنها التصرف في التشكيلة الواسعة من الوسائط المرتبطة بنظم المعلومات .
- ° إجراءات الصيانة التي تقلل إنقطاع الخدمة عن المستفيدين أثناء صيانة مستويات محددة للكمال .

ويستمر تحسين نوعية مختلف الإجراءات والمنتجات المرتبطة بتلك التدابير وغيرها . وبالمثل تزداد الحاجة إلى أسلوب منظم وسلمي لتقييم وإختيار وتنفيذ صور التزاوج المناسبة بين تلك الإجراءات والمنتجات . .

٥ - ١١ - ١٣ التعليم :

مطلوب على كل مستويات المنشأة زيادة الوعي والمساندة الذين تتطلبهما إحتياجات تحسين «كمال المعلومات» ، فإن عدم توفرهما على مستوى الإدارة العليا لن يمكن من تخصيص التمويل اللازم لتحقيق المستوى المقبول لـ «كمال المعلومات» . وعدم وعي مصممي وبرمجي النظام والتطبيق يجعل حصيلة إنتاجهم خلواً من التدابير الملائمة . وإذا لم يمتد الوعي إلى أفراد التشغيل وجماعة المستفيدين فلن يكون هناك قبول ولا تقيد بتدابير الكمال .

ولقد جاء معظم الكمال أو الأمن الموجود حالياً في المنشآت الحديثة نتيجة للثقة الضمنية بين مختلف المجموعات في المنشأة . وتشير التجربة المستمرة إلى أن أوجه الضعف والإنتهاك موجودة بالفعل داخل مصادر إدارة المعلومات ، وإنها تكتشف من آن لآخر ، وأن أناساً يحاولون إستغلالها والإفادة منها لأسباب عديدة

مختلفة . إذن فالمطلوب هو تركيز واسع المدى على إجراءات التعليم والتدريب المصممة لتلبية إحتياجات مختلف المجموعات كل على حدة . فإذا تمّ عرضها بصورة منتظمة وبأسلوب مهني متقن ، فإنها مع مرور الوقت لا شك ستخلق وتعمّق الوعي والحوار والمساندة وتوحد الأنشطة اللازمة لتحقيق المستوى المنشود من « كمال المعلومات » .

الباب الساس

٦- ملحق

مخطط استبيان مسح

«سرية المعلومات» و«كمال المعلومات»

نقدّم مجموعات الأسئلة التالية بمثابة مرشد إلى إستبيان يستهدف إجراء مسح لكمال وسرية المعلومات . وقد وضعت الأسئلة بحيث تتوازي مع إختصاصات «فريق العمل» كالمبين تفصيلاً في الفصل السابع «تحديد وتحليل المخاطر» . كذلك يهدف الإستبيان إلى توفير مؤشر لمستوى ظهور المخاطر على الكمال في كل موقع يشارك أو ينتمي إلى المنشأة . ولم يقصد بالأسئلة أن تكون قائمة شاملة وقاطعة تفي باحتياجات كل المنشآت دون تمييز . فالمؤسسات الصغيرة يمكنها التعامل في أجزاء الإستبيان التي تلبي أهدافها المقررة ، أما كبرى المؤسسات والتي تبلغ فيها مستويات الحساسية أعلى من المتوسط بما في ذلك الشبكات التي تضم عدة منشآت أو متعددة الجنسيات فإنها قد تتطلب مستويات إضافية وتفصيلية من الأسئلة .

ويوفر ملء الإستبيان نظرة شاملة إلى المستوى الحالي لظهور المخاطر ، لكنه لا يعتبر دراسة تفصيلية بحد ذاته . وبعد أن يقوم «فريق العمل» بتحليل مجموعات الأسئلة بعد إستكمال الإجابة عليها ، يصبح في إمكانه تحديد مجموعة مبدئية من تدابير الكمال المادية والمنطقية التي تلائم المنشأة ككل ومختلف مراكز المصادر بها . ولا ضير في ذلك الوقت من إضافة أسئلة جديدة باعتبارها سوف تستخدم جميعاً في تطبيقات لاحقة كوسيلة لإيجاد مستوى من التقيد بتدابير الكمال المختارة .

ويُرسل الإستبيان مع رسالة يوقعها أحد كبار المسؤولين التنفيذيين في المنشأة تشير في نفس الوقت إلى مستوى الوعي والمساندة الذين يلقاهما المشروع ، وتعبّر عن نطاقه وأهدافه الكلية ، وتناقش دور النظم المؤتمتة في إدارة المعلومات

بالمنشأة من وجهة نظر الإدارة العليا . وكذلك يجب التأكيد على القيمة التي تعلقها المنشأة على تحسين « كمال المعلومات » على جميع مستوياتها . ويُطلب من سيجيون على الأسئلة أن يلتزموا أقصى قدر من الصراحة في إجاباتهم . ويجب أن نطمئنهم إلى أن الكشف عن نقاط الضعف لن يفسر على أنه أداء غير سليم وخاصة إذا كانت سياسة المنشأة فيما يتعلق « بكمال وسرية المعلومات » لم توضع بعد .

ويجب أن يتضمن الإستانيان مجموعة تعليمات أشرف على وضعها رئيس « فريق العمل » تشرح الآتي :

* طريقة الإجابة على الأسئلة ومستوى التفاصيل المطلوبة ومصادر المعلومات الإضافية .

* أسماء ومكان أعضاء « فريق العمل » الذين يمكن الإتصال بهم بخصوص تفسير بعض النقاط .

* التاريخ والمكان المحددين لاستكمال وتسليم التماذج بعد الانتهاء من الإجابة على الأسئلة .

* أي إستثناءات من الإجابة على الإستانيان : حاسبات الأغراض الخاصة ، أو النظم المستقلة لمعالجة النص ، أو المواقع المتميزة ضمن المنشأة .

ويجب مراعاة أن تكون الإجابة بـ « نعم » أو « لا » — حيثما أمكن — مع التقليل من الأسئلة التي تتطلب إجابات وصفية أو تعليقات مستفيضة . وستؤدي هذه الطريقة إلى تقليص حجم البيانات الواردة بصورة جذرية وشاملة مما يسهل مهمة التعرف على المخاطر النسبية على جميع مستويات المنشأة .

٦ — ١ القسم الأول : معلومات عامة :

° اسم الوحدة —————

° المكان —————

° المدير العام (الاسم/اللقب) —————

° مدير نظام المعلومات (الاسم/اللقب) —————

° نوع المعدات المجهزة في الموقع —————

لا	نعم	—
—	—	— حاسبات آلية للأغراض العامة
—	—	— حاسبات آلية للأغراض الخاصة
		— أجهزة معالجة فرعية
		— أجهزة معالجة الشبكة
		— أجهزة إرسال متعدد .
		— وسائط قاعدة البيانات
		° أقراص ثابتة
		° أقراص متحركة
		° شريط ممغنط
		° أقراص مرنة
		° شريط ورقي
		° بطاقات
		° ميكروفيلم / ميكروفيش
		— منافذ إدخال البيانات
		— منافذ للمستفيدين .
		— طابعات .
		° هلي يمكن التقاط مصادر داخل الموقع من خارجه ؟
		— منافذ
		— أجهزة معالجة فرعية
		— شبكات أخرى
		° كم عدد نوبات التشغيل
		— ١ — ٢ — ٣ —

٦ - ٢ القسم الثاني : التحكم في الدخول إلى الموقع :

° هل توجد إجراءات للتحكم في دخول الأشخاص إلى الموقع ؟

لا	نعم
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

° حول محيط المباني المملوكة للمنشأة .

° المبنى الذي يضم

الحاسب/الحاسبات .

° الغرفة/الغرف التي تضم

الحاسب/الحاسبات .

° ما هي إجراءات التحكم في الدخول المستخدمة على كل مستوى ؟
(أذكر كل ما ينطبق عليه)

المحيط	المبنى	الغرفة
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

° الأسوار

° (السياج) .

° الحراس

° دائرة تلفزيونية

مغلقة .

° بطاقات مكوّدة .

° شارات .

° أقفال بأزرار

رقمية .

° أخرى (تحدد) .

° هل يطلب من الزائرين والموردين والمقاولين وغيرهم أن :

لا
—

نعم
—

° يسجلوا أسماءهم في الدخول والخروج .

—
—

—
—

° يرافقهم مسؤول من المنشأة .

° إرتداء شارة خاصة .

—

—

° هل يسهل تمييز الشارات التي يرتديها

مختلف أنواع الزوار عن شارات الموظفين ؟

—

—

° هل يمكن تمييز شارات «المطلوب

مرافق لهم» بسهولة عن شارات الموظفين ؟

—

—

° هل تستخدم شارات متعددة

المستويات للموظفين للتحكم في دخولهم إلى

المناطق الحساسة (غرف الحاسب، أقبية التخزين،

مكتبات الشرائط)

—

—

° إن كانت الإجابة «نعم»، هل يسهل

التمييز بين مختلف المستويات ؟

—

—

° هل يطلب من الموظفين إرتداء الشارات

بصورة واضحة في جميع الأوقات ؟

° في حالة إستخدام بطاقات مكودة أو

أي وسيلة دخول أخرى ، هل يحتفظ بسجل

خاص مختوم بالوقت والتاريخ ؟

—

—

— في الدخول فقط .

—

—

— دخول/خروج .

° هل عملت أي محاولة للتحكم في عدد الأشخاص الداخلين/الخارجين لكل مرة تستخدم فيها البطاقة المغنطة أو أي وسيلة أخرى ؟

° هل يسمح بالآلات التصوير وأجهزة التسجيل وغيرها من المعدات الإلكترونية غير المطلوبة لصيانة المكونات في المناطق الحساسة ؟ (غرف الحاسب ، المكتبات ، مناطق البرمجة ، مناطق التخزين ... الخ)

° هل تطلب تصاريح مرور معتمدة لنقل المواد من وإلى المناطق الحساسة ؟

° هل تمتد إجراءات التحكم في دخول غرفة الحاسب إلى :

- | | |
|-------|-------------------------|
| ----- | ° مكتبات الشريط/القرص . |
| ----- | ° مكتبات الوثائق . |
| ----- | ° مناطق التخزين . |
| ----- | ° الأقبية . |
| ----- | ° مناطق البرمجة . |

° متى يتم تغيير أكواد الأقفال ووسائل التحكم الأخرى ؟

- | | |
|-------|-----------------|
| ----- | ° شهرياً |
| ----- | ° نصف سنوياً . |
| ----- | ° سنوياً . |
| ----- | ° أخرى (تحدد) . |

لا

نعم

° هل توجد إجراءات لسرعة تغيير أكواد
الأقفال والدخول في حالة حدوث إستقالة/إقالة
مفاجئة ؟

° هل يقتصر دخول مختلف المكتبات
(الأقراص ، الشرائط ، الوثائق ، الخ) على أمناء
المكتبات المكلفين بالعمل فيها ؟

° هل أمناء المكتبة من موظفي المنشأة
الدائمين ؟

° هل يسمح لهؤلاء بدخول المكتبات ؟

° مطورو النظام/التطبيق .

° موظفون مؤقتون/متعاقدون .

° الموردون (المكونات) .

° العملاء .

° الزوار .

° هل يحتفظ بسجل لحركة المواد من/إلى
المكتبات ؟

° هل توجد نوافذ في :

° غرف الحاسب

° المكتبات .

° مناطق التخزين .

° موقع شحن/إستلام المواد .

° هل تحمي تلك النوافذ بواسطة :

° أقفال .

° قضبان .

° نظام إنذار .

° بلاستيك غير قابل للكسر .

° الواح زجاجية بداخلها شبك معدني

° هل يمكن رؤية غرفة الحاسب من المناطق العامة حول المبنى؟

° هل تقع غرفة الحاسب :

° على مستوى سطح الأرض؟

° تحت مستوى سطح الأرض؟

° أعلى من مستوى سطح لأرض؟

° هل يوجد مسئول لمرافقة الداخلين من

موظفي الخدمات؟ (صيانة المباني ، أمن

المنشأة ، صيانة المكونات)

٦ - ٣ القسم الثالث : الإستعداد لمواجهة الكارثة/إستعادة النشاط :

° هل تم تجهيز غرفة الحاسب بالآتي :

° مباني صامدة للحريق .

° أجهزة إكتشاف

الدخان/الحريق .

° رشاشات ماء علوية .

° خراطيم حريق .

° أجهزة إطفاء محمولة.

— كيماويات جافة .

— رغوة .

— غاز الهالون .

° أجهزة علوية لإطلاق غاز

الهالون

° نظام إطفاء بثاني أكسيد

الكربون .

- — — — — ° إشارات لمخارج الطوارئ .
- — — — — ° هل تم التفيتش لغرض التأمين خلال :
- — — — — ° الشهور الستة الأخيرة ؟
- — — — — ° السنة الأخيرة ؟

- — — — — ° هل تقوم أجهزة كشف الحرائق بإصدار :
- — — — — ° دائرة المطافيء بالمنشأة .
- — — — — ° قسم الإطفاء المحلي .

- — — — — ° هل تمت تدابير إكتشاف وإطفاء الحريق إلى :
- — — — — ° المكتبات .
- — — — — ° مناطق التخزين .
- — — — — ° مناطق البريجة .

- — — — — ° هل تقع غرف الحاسب/ المكتبات/
- — — — — مناطق التخزين بالقرب من/فوق/ أو تحت مناطق
- — — — — شديدة الخطورة (مخزن مواد كيميائية، منطقة
- — — — — تخزين معدات ثقيلة، موقع عمليات خطيرة، الخ.)

- — — — — ° هل تم تجهيز غرف الحاسب والمكونات المرتبطة :
- — — — — ° بمصدر لتزويد الطاقة المستمرة .
- — — — — ° بمصدر إسناد باستخدام
- — — — — البطارية .

- — — — — ° بمولد إحتياطي يعمل
- — — — — بالغاز/زيت الديزل .
- — — — — ° بمعدات إسناد لتكييف الهواء .
- — — — — ° بمجموعات محرك/مولد .
- — — — — ° بتجهيزات الإضاءة لحالات
- — — — — الطوارئ .

- — — — — ° إذا وجد مصدر إسناد لتزويد الطاقة ،

فما هي النسبة المئوية من الحمل الإجمالي التي
يستطيع تزويدها (المكونات ، الخدمات ، الخ) ؟:

١٠٠ ٪ °

٧٥ ٪ °

٥٠ ٪ °

أقل من ٥٠ ٪ °

° ما أقصى مدة يتحمل أثناءها مصدر

الإسناد الحمل الكلي لتزويد الطاقة ؟:

ساعة واحدة . °

٤ ساعات . °

١٢ ساعة . °

٢٤ ساعة . °

° إذا وجد مولد طاقة احتياطي ، فهل

يزود محركه بالوقود :

° المخزون محلياً (في الموقع) .

° موصل بالمرافق العامة (خارج

الموقع — كالغاز الطبيعي) .

° إن كان الوقود مخزوناً في الموقع ، فما هي

المدة اللازمة لاستهلاكه تماماً ؟:

° يوم واحد .

° أسبوع واحد .

° أخرى (تحدد) ————— °

° إن كانت غرف الحاسب / المكتبات /

مناطق التخزين تقع تحت مستوى سطح الأرض ،

هل زوّدت بالمضخات الماصة اللازمة لمواجهة

حالات الفيضان ؟

° إن كانت الإجابة «بنعم» ، هل ركبت

فيها أجهزة للكشف عن تسرب المياه ؟

° إن كانت الإجابة «بنعم» ، هل
أدجت الأجهزة في نظام الطوارئ للتزويد
بالطاقة؟

° هل يوجد زر خاص لفصل التيار
الكهربائي في حالات الطوارئ يمكن أن يستعمله
المشغلون بسهولة في غرفة الحاسب؟

° هل توجد غرفة الحاسب والمناطق
الأخرى المرتبطة بها في مبنى هو عبارة عن :
° جزء من المنشأة .
° مستأجر لمدة طويلة/قصيرة
° مخصص للمكاتب الإدارية .
° مخصص للاستخدام
الصناعي .
° يشغله مستأجرون آخرون ليسوا
من المنشأة .

° هل تجري تدريبات لإخلاء المبنى في
حالات الطوارئ مرة سنوياً على الأقل؟
° هل هناك إجراءات معلنة لإخلاء
المبنى؟

° هل يعلن مسبقاً عن تدريبات إخلاء
المبنى ومكافحة الحريق؟
° هل تجري تدريبات الإخلاء والإطفاء
أثناء :

° نوبة العمل الأولى فقط .
° أي من نوبات العمل الثلاثة .

° هل توجد وثائق بشأن إجراءات
التصرف إزاء الأعطال الرئيسية (أي فقدان النظام
بكامله لمدة أربع ساعات أو تزيد)؟

لا

نعم

° هل يتركز الافراد الذين تم تدريبهم على مهارات التشخيص وإعادة التشغيل في :

- ° نوبة العمل الرئيسية فقط .
- ° كل نوبات العمل .

° هل تساعد الاجراءات على سرعة التعرف على الأعطال التي ستتطلب استخدام مصادر اسناد من خارج الموقع ؟

—

° هل يجري اختبار اجراءات الاستعادة التي تستخدم مصادر الفائض الاحتياطي في الموقع :

- ° كل ستة شهور .
- ° سنوياً .
- ° أخرى (تحدد) ...
- ° في نوبة العمل الرئيسية فقط .
- ° في جميع النوبات .

° هل تتوفر وثائق بشأن اجراءات الاستعادة التي تستخدم مصادر الاسناد الخارجية؟ (ان كانت الاجابة «نعم» ارفق نسخة من الاتفاق الحالي) .

—

° هل تتوفر مصادر الاسناد الخارجية بواسطة (اذكر كل ما ينطبق) :

- ° مكونات أو شعبة في منشأة أخرى .
- ° منشأة مختلفة تماماً .
- ° مورد .
- ° مكتب خدمات .

- — ° مبني اسناد تام التجهيز .
- — ° مبني خال .
- — ° هل تعتبر اتفاقات الاسناد ملزمة قانوناً ؟

- — ° هل يجري تحديث اتفاقات الاسناد :
- — ° كل ستة شهور .
- — ° سنوياً .
- — ° اخرى (تحدد) ...

- — ° هل تشتمل مصادر الاسناد على
- — ° خطوط اتصالات البيانات ؟
- — ° مجموعة فرعية صغيرة .
- — ° نظام كامل .

- — ° هل تم الحصول على تقديرات الوقت
- — ° اللازم من شركات الشحن بشأن نقل وتسليم
- — ° نظام خطوط الاتصال ؟

- — ° هل ستستوعب مصادر الاسناد :
- — ° ١٠٠ ٪ من الحمل .
- — ° ٧٥ ٪ من الحمل .
- — ° ٥٠ ٪ من الحمل .
- — ° أقل من ٥٠ ٪ من الحمل .

- — ° فيما يتعلق بمباني الاسناد ، هل جرى
- — ° من قبل :

- — ° اختبارها .
- — ° استخدامها نتيجة لحدوث
- — ° عطل .

- — ° إن كان قد حدث شيء من ذلك،
- — ° فهل اعتبرت عملية الانتقال بها ناجحة ؟

° إن لم يكن الانتقال ناجحاً ، اذكر
وصفا لأهم مجالات المشاكل :

—
—

° ما هي النسبة المئوية للمقدرات التي
تستنفذها النظم/التطبيقات الحرجة محسوبة بواقع
كل نوبة أثناء :

—	° الأيام «العادية» أو «المتوسطة»
%	— النوبة الأولى .
%	— النوبة الثانية .
%	— النوبة الثالثة .

° الأيام الأخيرة من الشهر أو من
فترة معينة .

%	— النوبة الأولى .
%	— النوبة الثانية .
%	— النوبة الثالثة .

° عمليات الاغلاق الفصلية :

%	— النوبة الأولى .
%	— النوبة الثانية .
%	— النوبة الثالثة .

° عمليات الاغلاق في نهاية السنة :

%	— النوبة الأولى .
%	— النوبة الثانية .
%	— النوبة الثالثة .

° كم عدد الاعطال التي استمرت لأربع

ساعات فأكثر والتي حدثت لكل من نظم
الحاسب الرئيسية في المركز خلال الأعوام الثلاثة
السابقة ؟

عدد الحوادث التي تم اصلاحها خلال هذه الفترة :

النظام	نوبة العمل	٢٤ ساعة	خمسة أيام	مدة أطول
—	—	—	—	—
—	—	—	—	—
—	—	—	—	—
هل يتوفر الاختزان الآمن خارج الموقع للنظام/التطبيق الحرج	لا	نعم	لا	

—	—	° البرنامج (التطبيق) :
—	—	— كود المصدر .
—	—	— كود الترجمة .
—	—	° نظم التشغيل :
—	—	° ملفات قاعدة البيانات .
—	—	° وثائق وقت دورة التشغيل .
—	—	° التوريدات المعاونة (النماذج ،
—	—	الشرائط المغناطيسية .. الخ) .
—	—	° اجراءات الاستعادة .

° هل تقع منطقة الاختزان الآمن الخارجية ؟

—	—	° في نفس الموقع وتعتبر مصادر اسناد .
—	—	° في موقع يختلف عن مصادر الاسناد . (المسافة بينه وبين مصادر الاسناد = ... ميلاً) .

—	—	° هل تم توثيق اتفاقات خدمات النقل الخاصة بالانتقال إلى مصادر الاسناد ؟
---	---	--

° هل تحددت خدمات النقل البديلة تحسباً لحدوث اضرابات عمالية، سوء الأحوال

الجوية ، الخ .. اثناء الانتقال إلى مصادر
الاسناد ؟

° هل يستطيع مركز المصادر أن يظل
يعمل أثناء قيام إضراب عمالي باستخدام
مسئولي الاشراف وحدهم ؟

طاقة ١٠٠ ٪ .

طاقة ٧٥ ٪ .

طاقة ٥٠ ٪ .

لأي مدة ؟

° هل تتوفر خدمات إعاشة العاملين
(الطعام — تجهيزات النوم) تحسباً لحدوث
مشكلات بسبب سوء الظروف الجوية (سقوط
الجليد مثلاً) ؟

° هل تم ابلاغ مجموعة المستفيدين
باجراءات الالتقاط البديلة التي يستخدمونها أثناء
الانتقال التالي إلى مصادر الاسناد ؟

° كم عدد مرات تحديث الاجراءات ؟

٦ — ٤ القسم الرابع : اجراءات الافراد

° هل تغطي اجراءات تشغيل المستخدم
الجديد ؟

لا

نعم

° الخطوط الرئيسية للأمن .

° اجراءات حالة الطوارئ .

—	—	° شروط اتفاق التوظيف :
—	—	— عدم افشاء
—	—	المعلومات .
—	—	— تضارب المصلحة .
—	—	— الكفالة .
—	—	— تصريح الأمن ،
—	—	الحكومي .
—	—	° برامج التعليم / التدريب .
—	—	° معالجة المعلومات/ المصادر
—	—	الحساسية .
—	—	° الأفعال التي تؤدي إلى
—	—	التسريح .
—	—	° المناطق المحدد دخولها .
—	—	° تداول الأكواد والشارات
—	—	والبطاقات وكلمات السرّ
—	—	الخاصة بالدخول
—	—	° هل تقضي اجراءات الاستقالة /
—	—	التسريح بصورة مناسبة :
—	—	° بإعادة المفاتيح ، الشارات ،
—	—	البطاقات المكودة .
—	—	° الغاء كلمات السرّ ، أكواد
—	—	الدخول .
—	—	° إعادة أي مواد حساسة/
—	—	سريّة .
—	—	° تغيير الأقفال .
—	—	° اجراء مقابلة قبل الخروج
—	—	النهائي .
—	—	° هل تطبق اجراءات خاصة على
—	—	استخدام موظفين مؤقتين/ بعقود ؟

مطلوب وصفها بإيجاز :

° هل توجد قيود على التقاط المعلومات
أو البرامج أو الوثائق الحساسة بواسطة الموظفين
المؤقتين ؟

° هل يسمح للموظفين باستخدام
المصادر في أنشطة شخصية (مثلا : التدريب
على البرمجة — أنشطة تعليمية) ؟

° إن كانت الأجابة «بنعم» : ما هي
القيود المفروضة ؟

٦ — ٥ القسم الخامس : إدارة المنشآت التي تضم المصادر

لا نعم

° هل تتوفر خزائن باقفال أو أقبية

لتخزين المواد الحساسة ؟

° هل يحتفظ بسجلات لحركة دخول

وخروج المواد الحساسة ؟

° هل تجرى عمليات تدقيق مادية على

المواد المخزونة في المخاليء أو الخزائن المغلقة ؟

ما هو تاريخ آخر تدقيق ؟...

° هل يتم جرد المخزون الفعلي من المواد

الحساسة (شيكات — اسهم ... الخ...) بصورة

دورية للاطمئنان إلى وجود الاجزاء التي لم

تستخدم بعد ؟

° هل تخزن كليشوهات التوقيع واجهزة
آانة الشيكات الخ بصورة منفصلة عن الوثائق
الارتبطة ؟

° هل تتم عملية نقل المواد الحساسة
بصورة منفصلة عن المراسلات العادية أو
خدمات التوزيع ؟

° هل يحتفظ بسجلات ثبين حركة المواد
الحساسة ؟

° هل تنقل المواد الحساسة في حاويات
آمنة ؟

° هل يستخدم مراسلون مكفولون في
عمليات نقل المواد الحساسة بواسطة جهات
خارج المنشأة ؟

° هل تنطبق اجراءات المنشأة فيما يتعلق
« بسرية وتداول المعلومات » الحساسة على هذا
المركز ؟

° هل تتم مراقبة حركة الشرائط الممغنطة
/الأقراص/ الكاسيت من/ إلى المركز ؟

وهل توجد سجلات لتدوين هذه
الحركة ؟

° هل يوجد لبائعي المكونات مكتب/
منطقة عمل منفصلة في الموقع ؟

° هل يتمتع الموظفون التابعون للمورد
بامكانية غير محدودة للوصول إلى المكونات ؟
° هل يتطلب وجود مرافق مع موظفي
المورد ؟

— من يرافقهم ؟

° موظفو العمليات

° مسئول الحراسة .

° هل يسمح بالآتي في غرفة الحاسب ؟

- — ° التدخين .
- — ° الطعام .
- — ° المشروبات .
- ° هل تتوفر وسائل التخلص من المواد الحساسة ؟ (اذكر كل ما ينطبق) :
- — ° آلات اعدام الوسائط .
- — ° براميل احراق .
- — ° في الموقع .
- — ° خارج الموقع .
- ° إذا توفرت خارج الموقع ، فهل يتعين أن يشهد أحد موظفي المنشأة عملية النقل والاتلاف ؟
- — ° هل يسمح بدخول موظفي التطوير والبرمجة إلى :
- — ° غرفة الحاسب الآلي .
- — ° مكتبات الشرائط / الاقراص .
- ° مناطق التخزين (النماذج — الوثائق) .
- —

٦ — ٦ القسم السادس : الكمال المنطقي

° بالنسبة لكل نظام معلومات في المركز ، حدد ما يلي :

النظام	نظام التشغيل	الجيل	الاصدار
١	-----	-----	-----
٢	-----	-----	-----
٣	-----	-----	-----

- لا نعم
- — ° هل جرى تعديل أي نظام تشغيل ؟
- — إن كانت الاجابة «بنعم» ، أي
- — المجموعات التالية أجرت التعديل ؟:
- — ° مورد المكونات .
- — ° مجموعة برامج نظام المنشأة .
- — ° مطورو التطبيقات .
- — ° موظفو التشغيل .
- — ° مطور برامج خارجي .
- — ° أخرى (تحدد) ...
- ° هل تم توثيق تعديلات نظام التشغيل
- بالكامل ؟ :
- — ° الوثائق في الموقع .
- — ° الوثائق خارج الموقع .
- ° هل جرى اختبار نظام التشغيل الحالي
- — على مصادر الاسناد الخارجي ؟
- — إن كانت الاجابة «بنعم» ، هل كان
- — الاختبار ناجحاً ؟
- — إن لم يكن ناجحاً ، فماذا كانت أهم
- — المشكلات ؟
- —
- —
- ° بالنسبة لكل نظام معلومات يتضمن
- — قدرة قاعدة البيانات المباشرة ، ما هو نظام إدارة
- — قاعدة البيانات الذي يجري استخدامه حالياً ؟

الاصدارة

الجيل

نظام إدارة قاعدة البيانات

النظام

° هل جرى تعديل أي نظم إدارة قاعدة البيانات بعد تركيبها ؟

° إن كانت الاجابة «بنعم» ، فأيتها تم تعديلها وبواسطة أي من المجموعات التالية :

° مؤرد المكونات .

° مجموعة برامج نظام المنشأة .

° مطوّرو التطبيقات .

° موظفو التشغيل .

° مطوّر برامج خارجي .

° اخرى (تحدّد) —

° هل تم توثيق تعديلات نظام إدارة قاعدة البيانات بالكامل ؟:

° الوثائق في الموقع ..

° الوثائق خارج الموقع .

° هل جرى اختبار نظام إدارة قاعدة

البيانات الحالي على مصادر الاسناد الخارجي ؟

إن كانت الاجابة «بنعم» ، هل كان

الاختبار ناجحاً ؟

إن كان ناجحاً ، فماذا كانت أهم

المشكلات ؟

° بالنسبة لكل نظام معلومات يتضمن

قدرات اتصالات البيانات ، أي نظام/ نظم

تستخدم حالياً في برامج الاتصالات ؟

النظام	برامج الاتصالات	الجيل	الاصدارة
١	_____	_____	_____
٢	_____	_____	_____
٣	_____	_____	_____

° هل جرى تعديل أي برنامج للاتصالات

بعد تركيبه ؟

إن كانت الاجابة «بنعم» ، فأياها تم تعديلها، وبواسطة أي من المجموعات التالية :

° مورد المكونات .

° مجموعة برامج نظام المنشأة .

° مطوّرو التطبيقات .

° موظفو التشغيل .

° مطّور برامج خارجي .

° أخرى (تحّد) .

° هل تم توثيق تعديلات برامج الاتصالات

بالكامل ؟ :

° الوثائق في الموقع .

° الوثائق خارج الموقع .

° هل جرى اختبار برامج الاتصالات

الحالية على مصادر الاسناد الخارجي ؟

إن كانت الاجابة «بنعم» : هل كان

الاختبار ناجحاً

' إن لم يكن ناجحاً ، فماذا كانت أهم

المشكلات ؟

° هل تم تسجيل وتوثيق التعديلات التي

أدخلت على مجموعة برامج النظم الثلاثة
السابقة : نظم التشغيل ، نظم إدارة قاعدة
البيانات ، برامج الاتصالات ؟

° ما هو مستوى الموافقة المطلوب لأي
تعديل في مجموعات برامج النظم الثلاثة ؟

° هل توفر مجموعات برامج النظم الثلاثة
سجلاً لمهام المحاسبة لما يتعلق باستخدام
المصادر ؟:

- ° نظم التشغيل .
- ° نظم إدارة قاعدة البيانات .
- ° برامج الاتصالات .

° هل هناك تدقيق لأي من سجلات
مهام المحاسبة لتقييم الاحداث غير العادية ؟ :
° نظم التشغيل .
° نظم إدارة قاعدة البيانات .
° برامج الاتصالات .

° هل تختبر برامج الاتصالات لتعريف
هوية اجهزة المنافذ ، أو غيرها ؟
° هل يجري اختبار منفصل (باستخدام
كلمات السر أو غيرها) لتعريف هوية الأفراد ؟

° هل تتطلب نظم التشغيل تقديم
كلمات سر إضافية (غير المبدئية لتعريف
المتنفذ) ؟

° إن كانت الاجابة «بنعم»، فكم عدد
المستويات ؟

° هل تتطلب نظم إدارة قاعدة المعلومات
تقديم كلمة سرّ اضافية (خلاف المستوى
السابق)؟

° هل تدوّن سجلات مهام المحاسبة
استخدامات التعريف/كلمة السرّ ؟

° نظم التشغيل .

° نظم إدارة قاعدة البيانات .

° برامج الاتصالات .

° هل تحفظ سجلات مهام المحاسبة

احصاءات رفض طلب الالتقاط ؟

° نظم التشغيل .

° نظم إدارة قاعدة البيانات .

° برامج الاتصالات .

° من المسئول عن تخصيص كلمات

السرّ بالنسبة إلى :

° نظم التشغيل .

° نظم إدارة قاعدة البيانات

° برامج الاتصالات .

° هل تم توثيق الاجراءات الخاصة

بتخصيص والغاء كلمات السرّ ؟

° هل يحتفظ بسجلات لتخصيصات

والغاءات كلمات السرّ ؟

° في حالة الاستقالة أو التسريح بصورة

مفاجئة، ما هو الوقت المستغرق قبل الغاء جميع

كلمات السرّ السابق تخصيصها ؟

° هل يجري أي اختبار لتحديد ما إذا

كان البرنامج المدخل للتنفيذ (نظام تشغيل، برنامج

تطبيق، برنامج نمطي للاستخدام.. الخ) يمثل

النسخة المسموحة أو المعتمدة؟

لا

نعم

° هل يسمح بإجراء أشكال الترميم
والتعديل المختلفة في مجموعة البطاقات في وقت
دورة تشغيل (أو التحميل من القرص)
التطبيقات الحساسة؟

° إن كانت الإجابة «بنعم»، ما نوع
التصريح المطلوب؟

° هل يتم تخطي وسائم الشريط المغنط
والقرص المتحرك في وقت التنفيذ؟
° إن كانت الإجابة «بنعم»، ما نوع
التصريح المطلوب؟

° هل حدث تعطيل تدابير تحكم
الالتقاط أو أي تدابير أمنية أخرى في البرامج
المزودة من أحد الموردّين ؟
° إن كانت الإجابة «بنعم» :
لماذا؟

° هل يسمح بتطوير واختبار البرامج على
نظم الانتاج؟

° إن كانت الإجابة «بنعم» :
هل يقتصر ذلك على نوبات عمل محدّدة ؟
° النوبة الرئيسية .
° النوبة الثانية .
° النوبة الثالثة .

° إن كانت الاجابة «بنعم» : هل

يسمح بها أثناء تنفيذ التطبيقات الحساسة؟

° أي التطبيقات تعتبر حساسة ؟

° ما هي الاجراءات الخاصة التي تتبع

أثناء تنفيذ التطبيقات الحساسة؟

° هل تُرسل برامج النظم والتطبيقات

(كود الترجمة) إلى نظم المعالجة الفرعية خارج

الموقع عن طريق اجراءات تحميل الخطوط

الخارجية؟

° إن كانت الاجابة «بنعم» : ما هي

الاجراءات المستخدمة للاطمئنان إلى أنها تصل

سليمة إلى جهة الاستلام الصحيحة؟

° هل حدث تعطيل لأي اجراءات

لاكتشاف الخطأ في برامج الاتصالات (اختبارات

مضاهاة التماثل... الخ)؟

° إن كانت الاجابة «بنعم» : أي

الاجراءات، ولماذا؟

° هل تستخدم اجهزة الترميز على أي

خطوط للاتصالات؟

° إن كانت الاجابة «بنعم» : ما هي

طبيعة الحركة التي تتطلب الترميز؟

° هل يستخدم أسلوب الترميز :

° في نقطتين من الشبكة .

° على خط الاتصال .

° من هو المفوض بإنشاء مفاتيح الترميز؟

° ما عدد مرات تغيير مفاتيح الترميز؟

° كيف يتم نقل مفاتيح الترميز من مكان

إنشائها إلى أجهزة الترميز؟

° هل زوّدت مصادر الاسناد الداخلية

والخارجية المتعلقة بخطوط الاتصال المكودة

بأجهزة الترميز اللازمة؟

° عقب تنفيذ تطبيق حساس، هل يتم :

° مسح مجالات الذاكرة .

° إخلاء المساحات المؤقتة على

القرص .

° مسح الشرائط من نقطة

البداية :

° هل توجد اجراءات خاصة لمعالجة إنهاء

التطبيقات التي تنفذ في نظم معالجة فرعية

خارج الموقع بصورة غير عادية؟

° هل يسمح بإعادة بدء التشغيل؟

° ما نوع التصريح المطلوب؟...

٦ - ٧ القسم السابع - التدقيق وتطوير برامج التطبيق :

° هل تستخدم اجراءات قياسية لتطوير برامج التطبيق؟

° إن كانت الاجابة «نعم» : هل هذه الاجراءات موثقة؟

° ما هو تاريخ آخر مراجعة؟...

٥ من الذي أعد مستوياتها القياسية؟

• هل بذل أي جهد لتقليل تدخل

المشغل في وقت دورة التشغيل واجراءات القرار في تطوير التطبيقات؟

٥ هل يحتفظ بسجلات تبين تدخل

المشغل أثناء تنفيذ التطبيق؟

° فيما يتعلق بانتهاء التطبيقات بصورة غير عادية، هل تم :

• توثيقها بالكامل.

• تحریري اسبابها .

• هل اجراءات (برامج) التدقيق :

• مبنية في التطبيقات .

• تشغل کبراج منفصلہ .

٥. مبيّنة في نظم التشغيل .

• هل يشارك مسئولو التدقيق في :

٥ تحديد متطلبات التطبيق

للمستفيدين

• تصميم التطبيق .

• الاختبار والتحويل .

٥. مراجعة وموافقة التدقيق، هل هي

مطلوبة في أي من المراحل السابقة؟

° إن كانت الاجابة «بنعم» : لأي
التطبيقات؟

° مراجعة وموافقة التدقيق، هل هي
مطلوبة لانشطة تعديل/صيانة التطبيق؟
° إن كانت الاجابة «بنعم» : لأي
التطبيقات؟

° في حالة انتهاء تشغيل حسّاس وخرج
من حيث الوقت بصورة غير عادية، هل يجري
توثيق اجراءات اعادة بدء التشغيل؟
° ما نوع الموافقات المطلوبة لانشاء تلك
الاعادة؟

° إذا فشلت إعادة بدء التشغيل بعد
الانهاء غير العادي، فهل يسمح بعمليات ترميم
أو تعديل من أي نوع!
° إن كانت الاجابة «بنعم» : ما نوع
الموافقات التي تتطلبها؟

° هل جرى توثيق اجراءات انشاء ملفات
أو شرائط الاختبار؟
° هل تستخدم أي اجراءات خاصة
للتطبيقات الحساسة؟

° إن كانت الاجابة «بنعم» : فما هي

تلك الاجراءات؟

° هل يتم إعداد وتوزيع أدلة المستفيدين،
وأدلة اجراءات التشغيل، وأي وثائق مرتبطة قبل
وضع التطبيق في حالة الانتاج؟

° هل تصمّم اجراءات التدقيق
المستخدمة في تطوير التطبيق بواسطة :

° موظفو التدقيق في المنشأة

° مطوّرو التطبيقات .

° آخرون (يحدّد)...

° هل قام المدققون الداخليون بالمنشأة

بتدقيق المركز؟

° ما تاريخ آخر تدقيق؟

° ما هي أهم التوصيات التي أصدروها؟

° هل قام مدققون من خارج المنشأة

بتدقيق المركز؟

° ما تاريخ آخر تدقيق؟

° ما هي أهم التوصيات التي أصدروها؟

° بالنسبة للتطبيقات الحساسة، كم عدد

الأجيال التي يحتفظ بها من ملفات قاعدة

البيانات المرتبطة؟

° داخل الموقع....

° خارج الموقع....

° هل تستخدم اجراءات مأذونة

للتخلص من الاجيال المتقادمة؟

° بالنسبة للتطبيقات التي تعتبرها

حرجة، أذكر طريقة التشغيل (حزمية/مباشرة)

وطول فترة الأعطال التي يسمح بها قبل أن

تحدث خسارة فادحة أو انهياراً للمنشأة؟
اسم التطبيق الطريقة \geq ساعتين \geq ٨ ساعات \leq ٥ أيام \leq ٥ أيام

لا نعم

٦ - ٨ القسم الثامن : التقيد بالقوانين

° هل طلب منك تقييم المنشأة فيما يتعلق بأي قوانين تشريعية؟ (مثل قانون حرية المعلومات، قانون سرية البنوك، قانون السرية الشخصية لسنة ١٩٧٤، قانون عمليات الفساد الاجنبية) .

إن كانت الاجابة «بنعم» : من الذي طلب منك أداء هذا التقييم؟

° ما هي التدابير التي اتخذت أو يجري اتخاذها للتقيد بتلك القوانين؟

٦ - ٩ القسم التاسع : تغطية وثيقة التأمين

° هل يعتبر تغطية التأمين على مركز مصادر إدارة المعلومات :

° متضمناً في وثيقة شاملة

للمنشأة؟

° موضوع خصيصاً للتأمين على

المركز؟

— — — — —
° أخرى (تحدد)....

° هل تغطية اضرار الممتلكات هي من
نوع وثيقة «الأخطار المسماة»؟
— — — — —
إن كانت الاجابة «بنعم» : فما هي
الأخطار المسماة في الوثيقة؟
— — — — —

° هل تغطية اضرار الممتلكات هي من
نوع وثيقة «الأخطار الشاملة»؟
— — — — —
إن كانت الاجابة «بنعم» : فما هي
الأخطار التي استبعدت من الوثيقة؟
— — — — —

° هل يقع المركز في أو بالقرب من سهل
يمكن أن تغطي عليه مياه الفيضان؟
— — — — —
إن كانت الاجابة «بنعم» : هل تغطي
الوثيقة خطر الفيضان؟
— — — — —

° هل يقع المركز قرب منطقة زلازل؟
— — — — —
إن كانت الاجابة «بنعم» : هل تغطي
الوثيقة خطر الزلازل؟
— — — — —

° هل تحتسب تغطية المكونات على
أساس :
— — — — —

° قيمتها الفعلية في تاريخ
الفقدان .
— — — — —

° قيمة الاستبدال بدون خصم
الاستهلاك
— — — — —

° هل تسمح التغطية بتحسين المكونات
التالفة أو المفقودة عند استبدالها؟
— — — — —

° هل يجري تـمـيـن وتـغـطـيـة المـكوـنـات من خلال :

- ° تسوية دورية بنسبة مئوية ثابتة .
- ° تسوية دورية بنسبة تكلفة الاستبدال .
- ° هل تمتد التغطية إلى المكونات الجديدة التي تضاف دون علم حامل التأمين؟
- ° هل تتضمن التغطية تلك المكونات التي يتم استجارتها لمدد طويلة أو قصيرة؟
- ° هل تشمل التغطية تكلفة إعادة انتاج أو إعادة بناء الملفات والسجلات المفقودة؟
- ° هل تمتد التغطية إلى الملفات والسجلات المخزنة خارج الموقع؟
- ° هل تشمل التغطية ملفات/ سجلات حساسة «بالاسم» (مثل الحسابات الدائنة)؟
- ° هل تشمل التغطية التكلفة الفعلية التي تتحملها المنشأة للانتقال والتشغيل في موقع الاسناد؟
- ° هل تشمل التغطية تجهيزات الخدمات المعاونة (اجهزة تكييف الهواء ، نظم تزويد/ توليد الطاقة الكهربائية ... الخ...)
- ° ما هي حدود الفترة الزمنية للتغطية في وثيقة التأمين؟

° هل تتوفر الحماية اللازمة ضد القضايا التي قد يرفعها العملاء أو المشتركون (من خارج المنشأة) عقب حدوث عطل طويل (تغطية اخطاء والغاءات معالجة البيانات)؟

_____	_____	° هل تشمل التغطية الأعمال الخلة
_____	_____	بالأمانة التي يرتكبها الموظفون بالمنشأة؟
_____	_____	° هل تقتصر على الخسارة التي
_____	_____	تتحملها المنشأة؟
_____	_____	° هل تشمل الخسارة التي
_____	_____	يتحملها العملاء والمشاركون؟
_____	_____	° ما هي الجوانب الأخرى في تغطية المركز
_____	_____	التي يوفرها التأمين الذاتي؟

_____	_____	° هل حددت الوثيقة واشتملت على
_____	_____	خصومات محتملة على أقساط التأمين الخاصة
_____	_____	بنظم اكتشاف / اطفاء الحريق، نظم الانذار..
_____	_____	الخ؟
_____	_____	° هل يتم استشارة وكلاء التأمين قبل
_____	_____	اجراء توسعات في المركز؟
_____	_____	° كم مرة تم فيها استشارة وكلاء التأمين
_____	_____	فيما يتعلق بمراجعة وتحديث مختلف اشكال
_____	_____	التغطية التي تشملها الوثيقة؟

° ما هو تاريخ آخر لقاء أو مراجعة؟

٦ - ١٠ القسم العاشر: - التطبيقات الحرجة

يستخدم عدد من المعايير لتحديد التطبيقات الحرجة منها فقدان الانتاجية، وفقدان العائدات نتيجة للعجز عن قبول طلبات أو شحن منتجات، وفقدان قدرات تدبير الأموال، والتكلفة الإضافية التي تتحملها المنشأة مقابل اجراءات الاسناد اليدوية والتدابير الأخرى. وقد تكون التطبيقات الحرجة مباشرة تنفذ بصورة أقل أو أكثر ثباتاً باعتبارها دالة للنشاط. وقد تكون أيضاً عمليات

حزمية يحدد تنفيذها على أساس يومي أو أسبوعي أو شهري أو فصلي أو سنوي الخ.. وبالنسبة لكل تطبيق في المنشأة يعتبر تطبيقاً حرجاً، اذكر المعلومات التالية :

° اسم التطبيق :

° الدورة :

° عدد الساعات يومياً ان كان مباشراً

° البرنامج الزمني للتنفيذ ان كان حزمياً

° مجموعة المستفيدين المرتبطة بهذا

التطبيق :

داخل المنشأة :

° مستفيدين محليين

° مستفيدين عن بعد

بين عدة منشآت (عملاء، موردون، الخ) :

° مستفيدين محليين

° مستفيدين عن بعد

° الوقت المسموح لاستمرار العطل قبل

أن ينتج عنه أثر هام على المنشأة :

° ماذا سيكون الأثر إذا حدث عطل

بهذا الطول في الوقت :

° ما هو تقديرك للفقدان/ التكلفة

(بالدولار) المرتبطة بمثل هذا العطل لكل من

الأمر التالية :

° فقدان الانتاجية

° فقدان العائدات

° تكلفة اضافية (عمليات يدوية)

° الاجمالي بالنسبة لهذا التطبيق

كشاف

- ACCEPTABLE EXPOSURE	المستوى المقبول لظهور (المخاطر)
- ACCESS ALGORITHMS	لوائحيات الالتقاط
- ACCESS CONTROL	التحكم في الالتقاط/التحكم في الدخول (إلى الموقع)
- ACCESS LEVELS	مستويات الالتقاط
- ACCESS REQUIREMENTS	متطلبات الالتقاط
- ACCESSIBILITY	قابلية الالتقاط
- ACQUISITION, BUSINESS	شراء (منشأة تجارية)
- ADMINISTRATION, INFORMATION	إدارة المعلومات
- AIR HANDLING EQUIPMENT	معدات تكييف الهواء
- ALTERATION :	تغيير :
OF COMPONENTS,	تغيير المكونات
DEFINITION OF,	تعريف التغيير
OF INFORMATION,	تغيير المعلومات
OF PERSONNEL	تغيير الأفراد
OF SERVICES	تغيير الخدمات
- ANALYSIS PARAMETERS, RISK	معايير تحليل المخاطر
- APPLICATION, DEVELOPMENT	أساليب تطوير التطبيق
METHODOLOGIES	
- APPLICATION SOFTWARE	برامج التطبيق
- AUDITING	تدقيق
- BACKUP RESOURCES, OFF- SITE	مصادر الاسناد خارج الموقع
EQUIVALENCE,	متكافئة/ مطابقة

SITE POSSIBILITIES,	امكانيات الموقع
- BADGES, ACCESS CONTROL	شارات التحكم في دخول الموقع
- BANDWITH OF LINKS	نطاق ترددات خطوط الاتصال
- BONDING, PERSONNEL	كفالة الأفراد
- CHANGING ENVIRONMENT	بيئة متغيرة
- CHANNELIZING OF LINKS	قنوات خطوط الاتصال.
- CLASSIFICATION LEVELS FOR INFORMATION	مستويات تصنيف المعلومات
- CLEANING DEVICES, MAGNETIC MEDIA	وسائل تنظيف الوسائط المغنطة
- COMMUNICATIONS (VOICE)	الاتصالات (صوتية)
- COMPONENTS :	المكونات
ALTERATION OF,	تغيير المكونات
BACKUP, OFF-SITE,	مكونات الاسناد — خارج الموقع
DEFINITION OF,	تعريف المكونات
DETAIL MATRIX OF,	مصفوفة تفصيل المكونات
DIRECTORY FUNCTION	خريطة مهمة الدليل للمكونات
MAPPING,	
LOSS OF,	فقدان المكونات
RECOVERY PROCEDURES FOR,	اجراءات استعادة النشاط
REDUNDANT, OF-SITE	الفائض الاحتياطي للمكونات في الموقع
RETRIEVAL OF,	استرجاع المكونات
UTILIZATION OF (REMOTE)	استخدام المكونات (عن بعد)
- COMPROMISE OF INTEGRITY	انتهاك الكمال
ACCIDENTAL,	انتهاك عارض
ATTEMPT DETECTION OF,	اكتشاف محاولة الانتهاك
DELIBERATE	انتهاك متعمد

IMPACT OF,	أثر الانتهاك
- CONFIGURATION MANAGERS,	مديرو الحاسب الالكتروني
- CONFIGURATION OPTIONS,	خيارات الحاسب الالكتروني
- COST :	تكلفة :
OUTAGE,	تكلفة العطل
RECOVERY,	تكلفة استعادة النشاط
- CRITICAL APPLICATIONS,	تطبيقات حرجية.
- DATA :	بيانات :
OUTPUT	بيانات المخرجات
PRIOR TO SYSTEM ENTRY	البيانات قبل الدخول في النظام
STATE - OF-THE-ENTERPRISE	بيانات حالة المنشأة
STATE-OF-THE- RESOURCES	بيانات حالة المصادر
WITHIN THE SYSTEM	البيانات داخل النظام
- DATA ENTRY PERSONNEL	موظفو إدخال البيانات
- DATABASE ADMINISTRATOR	مدير قاعدة البيانات
- DATABASE PROCESSING	معالجة قاعدة البيانات
- DEDICATED LINKS	خطوط اتصال مخصصة
- DEVELOPERS FOR SYSTEMS AND APPLICATIONS	مطوّرو النظم والتطبيقات
- DEVICES :	الأجهزة
IDENTIFICATION,	تعريف هوية الاجهزة
NETWORK ACCESS.	اجهزة التقاط الشبكة
- DIRECTORY FUNCTION :	مهمة الدليل :
OF COMPONENTS	للمكونات
FOR INFORMATION	للمعلومات
OF PERSONNEL	للأفراد
OF SERVICES	للخدمات

- DISASTER :	الكارثة :
OCCURRENCE OF,	حدوث الكارثة.
PREPAREDNESS FOR,	الاستعداد لمواجهة الكارثة
RECOVERY FROM,	استعادة النشاط بعد الكارثة
- DISPOSAL DEVICES,	وسائل التخلص (من المواد الحساسة)
- DISPOSAL FACILITY,	مرفق التخلص (من المواد الحساسة)
- DISTRIBUTED CONFIGURATIONS,	نظم الحاسب الموزعة
- DIVESTITURE (BUSINESS)	بيع (منشأة تجارية)
- DOCUMENTATION	توثيق
- EDUCATION,	تعليم
- ELECTRICAL POWER,	طاقة كهربائية
- EMERGENCY PROCEDURES FOR DISASTER,	اجراءات الحالة الطارئة لمواجهة الكارثة
- EMPLOYMENT AGREEMENTS,	عقود التوظيف
- ENCRYPTION,	ترميز
- END POINTS OF LINKS	النقاط النهائية لخطوط الاتصال
- ENTERPRISE MANAGEMENT	إدارة المنشأة
- ENVIRONMENT FOR INFORMATION MANAGEMENT	بيئة ادارة المعلومات
- EQUIPMENT STORAGE,	تخزين المعدات
- EQUIVALENT BACKUP RESOURCES,	مصادر اسناد مطابقة
- EVACUATION FROM DISASTER	اخلاء (الموقع) بعد الكارثة
- EVALUATION PARAMETERS,	معايير التقييم :
FOR DISASTER,	معايير تقييم الكارثة
OF INFORMATION	معايير تقييم المعلومات
FOR MAINTENANCE	معايير التقييم للصيانة
FOR REDUNDANCY,	معايير تقييم فائض المصادر الاحتياطية

FOR RISK,	معايير تقييم المخاطر
FOR TRANSPORTAION,	معايير التقييم لخدمات النقل
EVENT FREQUENCY, COMPROMISE	عدد مرات وقوع حادثة الانتهاك
EXECUTION CERTIFICATION FOR SOFTWARE	اعتماد تنفيذ البرنامج
EXECUTION MODE FOR SOFTWARE	طريقة تنفيذ البرنامج
EXPOSURE (RISK):	مستوى ظهور (المخاطر)
ACCEPTABLE,	مقبول
ANNUAL LOSS,	الخسارة السنوية
EXISTING	الحالي
IDENTIFICATION OF,	تحديد مستوى ظهور المخاطر
REDUCTION OF,	خفض مستوى ظهور المخاطر
FINGERPRINTS,	بصمات الاصابع
FIRE DETECTION,	اكتشاف الحرائق
FORMS STORAGE	تخزين النماذج
FUEL SUPPLY FOR ELECTRICAL	امداد الوقود لمولدات الكهرباء
GENERATORS,	
FUNCTIONS OF INFORMATION	مهام ادارة المعلومات
MANAGEMENT,	
HAND GEOMETRY	هندسة خطوط الكف (لتحديد الهوية)
HIRING	استئجار
HOST PROCESSOR	جهاز معالجة مضيف (رئيسي)
HOUSING FOR PERSONNEL	إسكان الموظفين
HYBRID RELAY NODE	نقطة تحويل مختلطة (مehجنة)
IDENTIFICATION,	تعريف الهوية
OF DEVICES,	للأجهزة
IN THE DISTRIBUTED ENVIRONMENT	في بيئة النظام الموزع
PARTITIONING OF PROCEDURES,	تجزئة الاجراءات

OF PERSONNEL,	للأفراد
PROCEDURES FOR,	إجراءات (تعريف الهوية)
- IMPACT ASSESSMENT OF DISASTER	تقييم أثر الكارثة
- INFORMATION :	المعلومات :
ALTERATION OF,	تغيير المعلومات
BACKUP,	معلومات الأسناد
CLASSIFICATION OF,	تصنيف المعلومات
DEFINITION OF,	تعريف المعلومات
DETAIL MATRIX OF,	مصفوفة تفصيل المعلومات
DIRECTORY FUNCTION IN,	مهمة الدليل في المعلومات
LOSS OF,	فقدان المعلومات
OUTPUT OF,	مخرجات المعلومات
PRIOR TO SYSTEM ENTRY	المعلومات قبل الإدخال في النظام
RECOVERY OF,	استعادة النشاط للمعلومات
RETRIEVAL OF,	استرجاع المعلومات
WITHIN SYSTEM,	المعلومات داخل النظام
UTILIZATION OF,	استخدام المعلومات
- INFORMATION INTEGRITY :	« كمال المعلومات »
CHALLENGES TO,	التحديات
COMPROMISE DEFINITIONS OF,	تعريفات انتهاك « كمال المعلومات »
DEFINITION OF,	تعريف « كمال المعلومات »
EDUCATION PLAN IN,	خطة التعليم
MANAGEMENT OF,	إدارة « كمال المعلومات »
QUESTIONNAIRE ON,	استبيان عن « كمال المعلومات »
- INFORMATION INTEGRITY MEASURES	تدابير « كمال المعلومات »
INTEGRATION OF,	توحيد التدابير
LOGICAL,	التدابير المنطقية
PHYSICAL,	التدابير المادية

TESTING,	اختبار التدابير
- INFORMATION INTEGRITY SURVEY	مسح « كمال المعلومات »
- INFORMATION MANAGEMENT	إدارة المعلومات
ADMINISTRATION OF,	الشئون الإدارية
FUNCTIONS OF,	مهام إدارة المعلومات
IMPLEMENTATION OF,	تنفيذ إدارة المعلومات
LOGICAL DESIGN IN,	التصميم المنطقي في إدارة المعلومات
OPERATIONAL TACTICS IN,	الخطط التشغيلية في إدارة المعلومات
PMYSICAL DESIGN OF,	التصميم المادي لإدارة المعلومات
RESOURCE DEFINITIONS FOR,	تعريف مصادر إدارة المعلومات
STRATEGY OF,	استراتيجية إدارة المعلومات
STRUCTURE OF,	بنية إدارة المعلومات
TRENDS IN,	اتجاهات في إدارة المعلومات
- INFORMATION NETWORK EVOLUTION,	تطور شبكة المعلومات
LOGICAL,	المنطقي
PHYSICAL,	المادي
- INFORMATION PROCESSING,	معالجة المعلومات
- INSURANCE POLICIES	سياسات التأمين
- INTEGRITY TASK TEAM:	فريق عمل « كمال المعلومات »
ORGANIZATION OF,	تشكيل الفريق
TASKS OF,	واجبات الفريق
TESTING BY,	الاختبار بمعرفة الفريق
- INTELLIGENT TERMINALS	منافذ اتصال ذكية
- INTERFACES IN DATA	الموصلات في اتصالات (نقل) البيانات
COMMUNICATIONS	
- LEGAL ISSUES	المسائل القانونية
- LEGISLATIVE ACTS	القوانين التشريعية
- LIBRARIANS	أمناء المكتبة

- LIBRARIES :	المكتبات :
ACCESS	الدخول إلى المكتبات
STDRAGE	التخزين في المكتبات
- LINKS :	خطوط الاتصال
DEDICATED,	المخصصة
IN- PLANT,	الداخلية (المدفونة)
MEDIA,	الوسائط
PARAMETERS,	المعايير
SWITCHED,	المحوّلة
- LIP PRINTS,	بصمات الشفاه
- LOGICAL EVOLUTION (NETWORKS)	التطوّر المنطقي (الشبكات)
- LOSS.	فقدان:
OF COMPONENTS,	فقدان المكونات
DEFINITION OF,	تعريف المكونات
EXPOSURE TO,	التعرض للفقدان
OF INFORMATION,	فقدان المعلومات
OF PERSONNEL,	فقدان الأفراد
OF SERVICES,	فقدان الخدمات
- MAGNETIC MEDIA CLEANING,	تنظيف الوسائط المغنطة
- MAINTENANCE PLAN FOR RESOVRCES,	خطة صيانة المصادر
- MANAGEMENT NOTIFICATION IN DISASTER,	إخطار الإدارة بوقوع كارثة
- MANAGEMENT PHYLOSOPHY	فلسفة الإدارة
- MATERIAL MOVEMENT CONTROL	مراقبة نقل المواد
- MODEM	جهاز مواءمة الاتصالات
- MODIFICATIONS (SOFTWARE)	تعديلات (على البرامج)
- MOTIVATION FOR COMPROMISE	الدافع إلى الانتهاك

- NETWORK, EVOLUTION OF	تطوّر الشبكة
- NETWORK ADMINISTRATOR	مدير (عمليات) الشبكة
- NETWORK PROCESSING	معالجة الشبكة
- NODES :	نقاط التقاء :
RELAY	تحويل
SOURCE / DESTINATION	مصدر/ جهة استلام
- NONDISCLOSURE STATEMENTS	بنود «عدم الإفشاء»
- NONINTELLIGENT TERMINALS	منافذ (اتصال) غير ذكية
- OPERATIONAL TACTICS,	خطط التشغيل
- OPERATIONS MANAGER,	مدير العمليات
- OPERATORS, COMPONENT,	مشغّلو المكونات
- OUTAGE, COST OF,	تكلفة العطل
- PASSWORDS	كلمات السرّ
- PERSONNEL,	الافراد :
ACCESS CONTROL,	التحكم في الدخول
ALTERATION OF,	تغيير الافراد
DEFINITION OF,	تعريف الافراد
DISASTER-RECOVERY,	استعادة النشاط بعد الكارثة
HIRING OF,	توظيف الافراد
IDENTIFICATION OF,	تعريف هوية الافراد
LIBRARIANS,	أمناء المكتبة
LOSS OF,	فقدان الافراد
REDUNDANCY IN,	الفائض الاحتياطي للافراد
TERMINATION OF,	انهاء عمل الافراد (تسريح)
USERS AS,	المستفيدون من العاملين بالمنشأة
UTILIZATION OF,	استخدام الافراد
- PHYSICAL ACCESS CONTROL,	التحكم في الدخول المادي (إلى الموقع)

- PHYSICAL INTEGRITY, الكمال المادي
- PRIORITIES, PERSONNEL اولويات الافراد
- PROCEDURES FOR INFORMATION MANAGEMENT, اجراءات لادارة المعلومات
- PROCESSOR STORAGE (MOMORY), ذاكرة جهاز المعالجة
- PROTECTIVE MEASURE EVALUATION, تقييم التدابير الوقائية
- PROCESSOR STORAGE (MEMORY), ذاكرة جهاز المعالجة
- PROTECTIVE MEASURE EVALUATION, تقييم التدابير الوقائية
- PROTOCOLS IN DATA COMMUNICATIONS, بروتوكولات اتصالات (نقل) البيانات
- QUESTIONNAIRE, INTEGRITY SURVEY, استبيان مسح «كمال المعلومات»
- RECEIVING AREA منطقة الاستلام/منطقة الوارد
- RECOVERY FROM DISASTER, استعادة النشاط بعد الكارثة:
- COST OF, تكلفة استعادة النشاط
- DECISION ON, اتخاذ قرار استعادة النشاط
- PLANS FOR خطط استعادة النشاط
- PROCEDURES IN, اجراءات استعادة النشاط
- RESOURCE RESTORATION IN, اصلاح المصادر
- STRATEGIC/ TACTICAL الاعتبارات الاستراتيجية والتكتيكية
- CONSIDERATIONS IN, فريق استعادة النشاط
- TEAM, التحول إلى مصادر الاسناد
- TRANSITION TO BACKUP RESOURCES, الانتقال إلى المصادر التي تم اصلاحها
- TRANSITION TO RESTORED RESOURCES, الانتقال إلى المصادر التي تم اصلاحها
- RECOVERY DISASTER TEAM, فريق استعادة النشاط بعد الكارثة

- REDUNDANCY, RESOURCE	تكرار المصادر (فائض احتياطي)
- REGULATORY AGENCIES,	التقيد بلوائح الوكالات التنظيمية
COMPLIANCE WITH	
- RELAY NODES :	نقاط (التقاء) تحويل :
ACTIVE	نشطة
DEFINITION OF,	تعريف النقاط
HYBRID	مختلطة (مهيجنة)
PASSIVE	ساكنة
- RESOURCES,	المصادر :
ADMINISTRATION	إدارة المصادر
ALTERATION OF,	تغيير المصادر
DEFINITION OF,	تعريف المصادر
DETAIL MATRIX IN,	مصفوفة تفصيل المصادر
DIRECTORY FUNCTION,	مهمة الدليل للمصادر
DOCUMENTATION OF,	توثيق المصادر
KNOWLEDGE OF,	معرفة المصادر
LOSS OF,	فقدان المصادر
MAINTENANCE OF,	صيانة المصادر
REDUNDANCY IN,	تكرار المصادر (الفائض الاحتياطي)
RELEASE/ DISPOSAL OF,	التخلص من المصادر
RESTORATION OF,	إصلاح/إعادة المصادر
RETRIEVAL OF,	استرجاع المصادر
UTILIZATION OF,	استخدام المصادر
- RESTORATION :	إعادة
OF DAMAGED RESOURCES,	المصادر المتضررة
OF EMERGENCY SERVICE,	خدمة الطوارئ
OF NORMAL SERVICE	الخدمة المعتادة

- RETRIEVAL :	استرجاع :
OF COMPONENTS,	استرجاع المكونات
DEFINITION OF,	تعريف الاسترجاع
OF INFORMATION,	استرجاع المعلومات
OF PERSONNEL,	استرجاع الافراد
OF SERVICES	استرجاع الخدمات
- RISK :	المخاطر :
ANALYSIS OF,	تحليل المخاطر
ANALYSIS PARAMETERS FOR	معايير تحليل المخاطر
ASSESSMENT OF,	تقييم المخاطر
- SATELLITE PROCESSORS,	اجهزة معالجة تابعة
- SECURITY, PHYSICAL,	الامن المادي
- SERVICES :	الخدمات :
ALTERATION OF,	تغيير الخدمات
DEFINITION OF,	تعريف الخدمات
DETAIL MATRIX IN,	مصفوفة تفصيل الخدمات
DIRECTORY FUNCTION,	مهمة الدليل للخدمات
DISASTER RECOVERY,	استعادة نشاط الخدمات بعد الكارثة
LOSS OF,	فقدان الخدمات
REDUNDANCY OF,	تكرار الخدمات (الفائض الاحتياطي)
RETRIEVAL OF,	استرجاع الخدمات
SUPPLIES STORAGE,	تخزين امدادات مواد الخدمات
UTILIZATION OF,	استخدام الخدمات
- SHIPPING AREA,	منطقة شحن / منطقة الصادر
- SIGNATURE VERIFICATION,	التحقيق من صحة التوقيع
- SIGNIFICANT CHALLENGES,	التحديات الهامة
- SITE/ INSTALLATION MANAGER,	مدير الموقع/الوحدة

- المسائل/المشكلات الاجتماعية والقانونية
- SOCIAL AND LEGAL ISSUES, البرامج :
- SOFTWARE :
- تغيير البرامج
- ALTERATION OF, تطبيقات البرامج
- APPLICATION OF, نسخ اسناد للبرامج
- BACKUP COPIES OF, اعتماد (اصدارة) البرنامج
- CERTIFICATION OF, اساليب تطوير البرامج
- DEVELOPMENT METHODOLOGIES IN, توثيق البرامج
- DOCUMENTATION OF, اعتبارات تدابير الكمال في البرامج
- INTEGRITY MEASURE
- CONSIDERTIONS IN, فقدان البرامج
- LOSS OF, صيانة البرامج
- MAINTENANCE OF, استرجاع البرامج
- RETRIEVAL OF, تعزيز البرامج
- SUPPORT OF, اختبار البرامج
- TESTING OF, استخدام البرامج
- UTILIZATION OF, نقاط (التقاء) المصدر/جهة الاستلام
- SOURCE/ DESTINATION NODES, بيانات حالة المنشأة
- STATE - OF - THE- ENTERPRISE DATA, بيانات حالة المصادر
- STATE - OF- THE - RESOURCES DATA, منشآت التخزين
- STORAGE FACILITIES, وسائط الاختزان
- STORAGE MEDIA, مسئولو الاشراف
- SUPERVISORY PERSONNEL, اجراءات تعزيز (البرامج)
- SUPPORT PROCEDURES (SOFTWARE), المراقبة/ الحراسة
- SURVEILLANCE, مسح «كامل المعلومات»
- SURVEY, INTEGRITY, خطوط اتصال محوكة
- SWITCHED LINKS, منسقو النظام
- SYSTEM SCHEDULERS,

- TASK TEAM, INTEGRITY:	فريق عمل «كآال المعلومآ»:
CHAIRPERSON	رئيس مجلس الادارة
ORGANIZATION OF,	تشكيل الفريق
TASKS OF,	اختصاصات الفريق
TESTING BY,	الاختبار بمعرفة الفريق
VICE - CHAIR PERSON,	نائب الرئيس
- TECHNOLOGY IMPACT,	آثار التقنية
- TERMINALS,	منافذ الاتصال
- TERMINATION OF PERSONNEL,	تسريح الافراد/انهاء عمل الافراد
- TEST AND DIAGNOSTIC FACILITIES	اجهزة الاختبار والتشخيص
- TEST AND DIAGNOSTIC SOFTWARE	برامج الاختبار والتشخيص
- TESTING :	الاختبار :
FOR DISASTER RECOVERY	اختبار استعادة النشاط بعد الكارثة
FOR INTEGRITY,	اختبار «كآال المعلومآ»
OF SOFTWARE,	اختبار «البرامج»
- TRAINING IN DISASTER	التدريب على استعادة النشاط بعد الكارثة
RECOVERY	
- TRANSITION :	الانتقال/ التآول :
TO BACKUP RESOURCES	إلى مصادر الاسناد
TO RESTORED RESOURCES	إلى المصادر المعادة (بعد اصلاحها)
- TRANSMISSION DIRECTION	اتآاه السبب
- TRANSMISSION MODE	طريقة السبب
- TRANSPORTATION	النقل
- USER COMMUNITY :	آماعة المسآفدين
DEVICES	الاجهزة
PERSONNEL	الافراد
- VTILITIES;	المنافع العامة

- UTILIZATION :	الاستخدام
OF COMPONENTS,	استخدام المكونات
DEFINITION OF,	تعريف الاستخدام
OF INFORMATION,	استخدام المعلومات
OF PERSONNEL,	استخدام الافراد
OF SERVICES,	استخدام الخدمات
- VISITORS,	الزوار
- VOICE PRINTS,	بصمات الصوت
- VULNERABILITY WINDOW,	منفذ الضعف
- WASTE DISPOSAL	التخلص من المواد غير الضرورية (الهالكة)
- WATER DETECTION,	اكتشاف تسرب المياه
- WATER SUPPLY,	تزويد المياه



السلسلة

تعتبر سلسلة المعلومات والحاسب الالكتروني أول سلسلة عربية تهتم بزيادة التأليف والعريب وتطوير الإنتاج الفكري العربي في مجالات نظم وتكنولوجيا المعلومات والحاسب الالكتروني ونظم التشغيل والأبحاث والأسرعة وبناء المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات المتطورة ومراكز التوثيق والأجهزة والنظم والأدوات الحديثة اللازمة لبناء نظم المعلومات المتطورة.

خطة السلسلة

- ١ نظم وشبكات المعلومات
تأليف كميل صافر بلتون وآخرين
ترجمة د. شوقي سالم
(١٩٩٦)
- ٢ دراسة واتصال المعلومات
تأليف هان ب. بكر
ترجمة عبد الفتاح العنصر
مراجعة د. شوقي سالم
(١٩٩٦)
- ٣ تقنيات التصغير والتكبير
تأليف أحمد القوي ومحمد عبد الحافظ
مراجعة د. شوقي سالم
(١٩٩٦)
- ٤ تصميم نظم المكتبات الحديثة على الحاسب الالكتروني
تأليف جون كورين ترجمة د. محمد أمين
(١٩٩٦)
- ٥ نظم المعلومات والحاسب الالكتروني
تأليف د. شوقي سالم
(١٩٩٦)
- ٦ مصادر المعلومات في مجال الإعلام والاتصال الجماهيري
تأليف د. حاسم محمد حرجيس ود. بدیع القاسم
(١٩٩٦)
- ٧ صناعة المعلومات
تأليف د. شوقي سالم
(١٩٩٦)
- ٨ تنظيم وإدارة مراكز المعلومات والخدشات الالكترونية
تأليف د. حسين مراد
(١٩٩٦)
- ٩ تنمية المجموعات المكتبية
تأليف د. ياسر عبد الحميد
(١٩٩٦)

